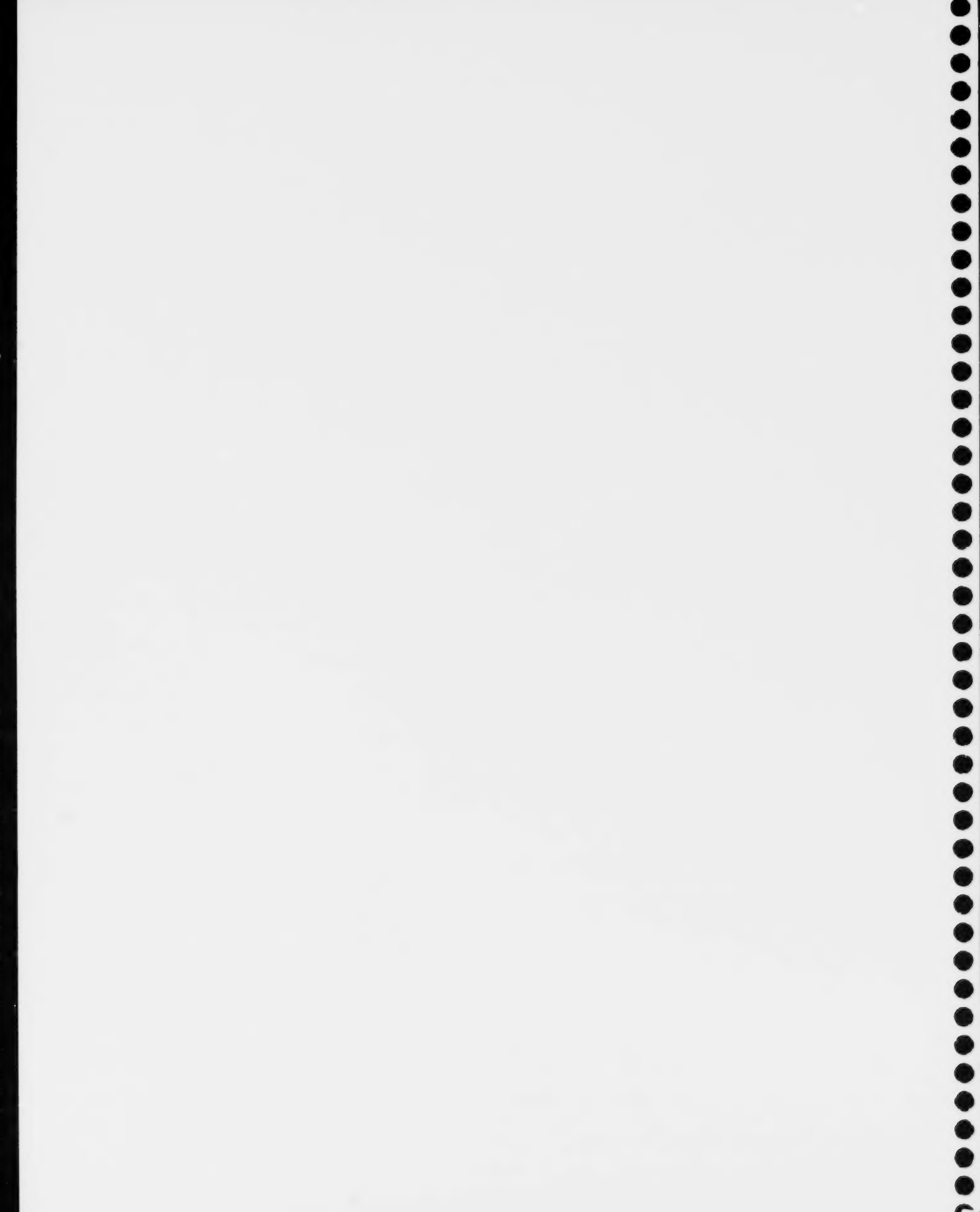


Apprenticeship Training Standards

**Information
Technology
Network
Technician**



Information Technology Network Technician

Trade Code: 634C

Printing date: May 2007

This document is the property of the apprentice named
inside and represents the official record of his/her
training.



INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

CONTENTS

Page

Apprenticeship Program Summary/Guidelines	2
Competency Analysis Profile	5
Preface	8
Definitions	9
Important Directions for the Apprentice	11
Important Directions for the Sponsor/Employer and Supervisor/Trainer	11
Notice/Declaration for Collection of Personal Information	12
Roles and Responsibilities of the Apprentice, Sponsor/Employer and Supervisor/Trainer	13
Skill Set Completion Form	15

SKILL SETS

NUMBER	TITLE	
6270.0	Protect Self and Others	16
6271.0	Demonstrate Quality Customer Service and Communication Skills.....	19
6272.0	Create and Maintain Documentation	21
6273.0	Configure, Service and/or Replace Microcomputer Systems.....	23
6274.0	Install and Support Microcomputer Operating Systems.....	26
6275.0	Install and Use Software Applications	28
6276.0	Operate a Networking Environment.....	30
6277.0	Implement Logical Troubleshooting Techniques.....	32
6278.0	Identify and Service Cables and Conduits.....	34
6290.0	Design Network Infrastructure Environment	36
6291.0	Install and Configure a Network Environment.....	38
6292.0	Repair Network Environment.....	40
6293.0	Implement Disaster Recovery Procedure	42
6294.0	Optimize and Maintain a Networking Environment	45
6295.0	Implement Networking Solutions in a Client Server Environment.....	47
	Apprentice Record	49
	Apprentice Completion Form	52

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

APPRENTICESHIP PROGRAM SUMMARY/GUIDELINES

Program Definition: **Network Technician** is defined as a person who,

- installs, configures and maintains client workstations and network servers connected by a local area network
- applies technical knowledge of data communication, standards, protocols and internet working concepts

Network Technician is an approved apprenticeship program for the purposes of the *Apprenticeship and Certification Act, 1998 (ACA)*.

Program Guidelines

- **On-The-Job Training Duration (*for apprentices*)**
The Industry Committee has identified **4000** hours as the duration generally necessary for any apprentice to become competent in the skills required. There may be individual circumstances in which the duration varies from this guideline.
- **In-School Training Duration**
The Industry Committee has identified **720** hours of in-school training as the duration generally necessary for an apprentice to complete the in-school curriculum for this program, except where an apprentice has been exempted from any level of that curriculum.
- **Ratio**
The Industry Committee has identified a journeyperson-to-apprentice ratio of one journeyperson or individuals who are deemed equivalent to a journeyperson status to one apprentice as the ratio generally necessary for an apprentice to be properly trained on the job in this program. There may be individual circumstances in which the ratio varies from this guideline.

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

Program Requirements

- **Restricted Skill Sets**

This program does not contain any restricted skill sets as per Ontario Regulation 565/99, Restricted Skill Sets. Therefore, an individual is not required to be a registered apprentice or possess certification in order to perform skills contained in the program.

- **Academic Standard**

The Industry Committee has identified the minimum academic standard for entry to this program as completion of Grade 12 or ministry-approved equivalent.

(See ACA Policy 102, Confirming Academic Requirements)

- **Eligibility for Program Completion (*for Apprentices*)**

The apprentice must:

- achieve competency in all mandatory (unshaded) skills as identified in the Training Standard or Schedule of Training.
- complete the in-school training as outlined in the industry and ministry-approved Curriculum Standard.

(ACA Policy 309, Completion of an Apprenticeship Program)

- **Other Resources**

Complete program requirements, policies, and standards can be obtained by referring to the following resources:

- *Apprenticeship and Certification Act, 1998 (ACA);*
- ACA General Regulation 573/99;
- ACA Exemption Regulation 566/99;
- Program-specific Apprenticeship Training Standard or Schedule of Training;
- ACA Program and Policy Manual

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

- **Other Required Certification**

N/A

- **Academic Background**

Industry has identified relevant secondary school course(s) likely to increase an individual's chances of success if completed prior to program entry. For details, see the document Apprenticeship Subject Pathways.

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

COMPETENCY ANALYSIS PROFILE Information Technology Network Technician- 634C

(All unshaded skill sets must be demonstrated/completed)

SKILL SETS

SKILLS

PROTECT SELF AND OTHERS 6270.0	Identify and take preventative action against potential workplace environmental, health and safety hazards 6270.01	Handle, store and recycle hazardous workplace materials 6270.02	Wear and maintain personal protective equipment 6270.03	Comply with workplace-related legislation 6270.04	Practise good housekeeping in the workplace by applying fire hazard prevention methods 6270.05
	Comply with Workplace Hazardous Materials Information system (WHMIS) guidelines 6270.06				
DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION SKILLS 6271.0	Use active listening techniques. 6271.01	Use effective speaking techniques. 6271.02	Prepare written and typed communications 6271.03	Work as part of a team 6271.04	Liaise with vendors to acquire hardware and software components 6271.05
	Handle workload completion to meet target deadlines and ensure customer satisfaction 6271.06				
CREATE AND MAINTAIN DOCUMENTATION 6272.0	Create documentation 6272.01	Record issue diagnosis and resolution 6272.02	Verify accuracy of issue and document resolution. 6272.03	Review and document issue resolution and any modifications 6272.04	

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

CONFIGURE, SERVICE, AND/OR REPLACE MICROMCOMPU TER SYSTEMS	Visually inspect microcomputer systems	Set up microcomputer systems and peripherals	Diagnose and troubleshoot microcomputer systems	Service and/or configure microcomputer systems	Verify service and/or configuration of microcomputer systems
6273.0	6273.01	6273.02	6273.03	6273.04	6273.05

INSTALL AND SUPPORT MICROCOMPUT ER OPERATING SYSTEMS	Visually inspect microcomputer operating systems	Install microcomputer operating systems	Diagnose and troubleshoot microcomputer operating systems	Repair microcomputer operating systems	Verify the install and repair of microcomputer operating systems
6274.0	6274.01	6274.02	6274.03	6274.04	6274.05

INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS	Visually inspect software applications	Install software applications	Diagnose and troubleshoot software applications	Configure software applications	Verify configuration of software applications
6275.0	6275.01	6275.02	6275.03	6275.04	6275.05

OPERATE NETWORKING ENVIRONMENT	Visually inspect a networking environment	Diagnose and troubleshoot a networking environment	Control a networking environment	Verify the operation of a networking environment	
6276.0	6276.01	6276.02	6276.03	6276.04	

IMPLEMENT LOGICAL TROUBLE- SHOOTING TECHNIQUES	Obtain preliminary information	Diagnose, troubleshoot, prioritize and plan issue resolution	Implement issue resolution	Verify the implementation of issue resolution	Document and report issue resolution
6277.0	6277.01	6277.02	6277.03	6277.04	6277.05

IDENTIFY AND SERVICE CABLES AND CONDUITS	Visually inspect cables and conduits	Diagnose and troubleshoot cables and conduits	Repair cables and conduits	Verify the repair and/or replacement of cables and conduits	
6278.0	6278.01	6278.02	6278.03	6278.04	

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

DESIGN NETWORK INFRASTRUCTURE ENVIRONMENT	Visually inspect electrical and electronic components	Diagnose and troubleshoot electrical and electronic components	Restore electrical and electronic components	Verify restoration of electrical and electronic components	
6290.0	6290.01	6290.02	6290.03	6290.04	

INSTALL AND CONFIGURE A NETWORK ENVIRONMENT	Visually inspect the network environment	Set up the network environment	Diagnose and troubleshoot the network environment	Verify installation and configuration of network environment	
6291.0	6291.01	6291.02	6291.03	6291.04	

REPAIR NETWORK ENVIRONMENT	Visually inspect the network environment	Diagnose and troubleshoot the network environment	Repair network environment	Verify repair of network environment	
6292.0	6292.01	6292.02	6292.03	6292.04	

IMPLEMENT DISASTER RECOVERY PROCEDURE	Obtain preliminary information identifying customer requirements	Visually inspect installation site	Diagnose and troubleshoot recovery strategy	Implement disaster recovery	Verify disaster recovery procedure
6293.0	6293.01	6293.02	6293.03	6293.04	6293.05

OPTIMIZE AND MAINTAIN A NETWORKING ENVIRONMENT	Visually inspect the network environment	Diagnose and troubleshoot the network environment	Optimize and maintain a network environment	Verify the performance and function of a network environment	
6294.0	6294.01	6294.02	6294.03	6294.04	

IMPLEMENT NETWORKING SOLUTIONS IN A CLIENT SERVER ENVIRONMENT	Visually inspect network environment to allow for network growth	Diagnose and troubleshoot network environment to allow for network growth	Implement network environment	Verify networking solution allowing for network growth	
6295.0	6295.01	6295.02	6295.03	6295.04	

PREFACE

This training standard was developed by the Ministry of Training Colleges, and Universities (MTCU), in partnership with the Industry Advisory Committees and in consultation with representatives from the industry. This document is intended to be used by apprentice, supervisor/trainer and sponsor/employer as a "blueprint" for training and as a prerequisite for completion and certification.

This training document becomes the apprentice's only record of workplace training performance.

Supervisor/trainer and apprentice are required to sign off and date the skills following each successful acquisition, unless a skill is marked shaded (optional).

The care and maintenance of this training document are the joint responsibility of the apprentice and the sponsor/employer. By signing off the skill, the supervisor/trainer and the apprentice are indicating that the apprentice has demonstrated competence of the skill. This training standard has been developed specifically for documenting the apprentices acquisition of skills of the trade.

DEFINITIONS

ACA

Apprenticeship and Certification Act, 1998

Certificate of Apprenticeship (CofA)

Certification issued to individuals who have demonstrated that they have completed an apprenticeship in Ontario.

Certificate of Qualification (CofQ)

Certification issued to C of Q applicants who have achieved a passing grade on the certification exam for their trade.

Competency Analysis Profile

A document that identifies the training needs of an individual trade and details the skills/skill sets that must be demonstrated.

Competence

The ability of an individual to perform a skill repeatedly and without assistance in the workplace to the standard set out in the Training Standard or Schedule of Training.

General Performance Objective (On-the-job Skill Set)

Describes set of skills which include all performance objectives under that skill set.

Industry Committee (IC) - under the ACA and Provincial Advisory Committee (PAC) under the TQAA

Under the ACA and TQAA, the Minister may appoint a provincial committee in any trade or group of trades to advise the Minister in matters relating to the establishment and operation of apprenticeship training programs and trades qualifications.

Journey person or Equivalent

A person who has acquired the knowledge and skills in a trade, occupation or craft as attested to by a provincial or territorial authority.

Mandatory

Status assigned to unshaded individual skills, skill sets or general performance objective which must be signed off for the apprentice to complete their program.

Optional

Status assigned to shaded individual skills, skills sets or general performance objective for which sign-off is not required for the apprentice to complete the program.

Sign-off

Signature of the sponsor/employer of record or an individual, to whom that sponsor or employer has delegated signing authority, indicating an apprentice's achievement of competence.

Skill

Individual skill described in the Training Standard (note: does not mean the larger skill groups referred to in the Training Standard as Skill Sets, Training Units, or General Performance Objective, but the individual skills that make up those groups).

Skill Sets

Group of individual skills found in the Training Standard (may also be called Training Unit or General Performance Objective)

Skill Set Completion Form

Lists all skill sets and includes space for sign-off by sponsor/employer of record.

Sponsor/Employer

Means a person that has entered into a registered training agreement under which the person is required to ensure that an individual is provided with workplace-based training in a trade, other occupation or skill set as part of an apprenticeship program approved by the Director.

Sponsor/Employer of Record

Refers to the sponsor or employer documented as the signatory to the current training agreement or contract. In order for an sponsor/employer to be considered for the training of apprentices, they must identify that the workplace has qualified journeypersons or equivalent on site and can identify that the workplace has the tools, equipment, materials, and processes which have been identified by Provincial Advisory Committees (PACs) or Industry Committees (ICs) to be required for the trade.

Supervisor

An individual who oversees the execution of a task, oversees the actions or work of others.

Trainer

A qualified trainer in a compulsory trade is a journeyperson with a Certificate of Qualification or in a voluntary trade is an individual who is considered equivalent to a journeyperson with a Certificate of Qualification.

TQAA

Trades Qualification and Apprenticeship Act.

Training Standard

A document that has been written in concise statements, which describe how well an apprentice must perform each skill in order to become competent. In using the document, trainers will be able to ensure that the apprentice is developing skills detailed for the occupation.

IMPORTANT DIRECTIONS

Apprentice

1. All complete skills or skill sets must be signed and dated by both the apprentice and sponsor/employer when either all terms of the contract have been completed or the apprentice leaves the employ of the employer.
2. It is the responsibility of the apprentice to inform the local Apprenticeship Client Services Office regarding the following changes:
 - change of sponsor/employer address;
 - change of apprentice name or address;
 - transfer to a new sponsor/employer.
3. The Skill Set Completion Form must be completed and signed by the current sponsor/employer and presented to the local Apprenticeship Client Services Office at the fulfilment of all terms of a Contract of Apprenticeship/Training Agreement.
4. The apprentice completion form with the Completed and Authorized Training Standard must be presented to the local Apprenticeship Client Services Unit.

Sponsors/Employers and Supervisors/Trainers

The Training Standard identifies skills required for this trade/occupation and its related training program.

This Training Standard has been written in concise statements which describe how an apprentice must perform each skill in order to become competent. Competence means being able to perform the task to the required standard.

In using this Training Standard, supervisors/trainers will be able to ensure that the apprentice is developing the skills detailed for the trade/occupation.

Supervisors/Trainers and apprentices are required to sign off and date the skills following each successful acquisition.

Sponsors/Employers participating in this training program will be designated as the Signing Authority and are required to attest to successful achievement by signing the appropriate box included at the end of each skill set.

NOTICE/DECLARATION FOR COLLECTION OF PERSONAL INFORMATION

1. This information is collected under the authority of the *Apprenticeship and Certification Act, 1998*.
2. The information is collected for the purpose of administering this apprenticeship training program within the Province of Ontario.
3. Questions regarding collection and use of this information may be directed to:

Director
Ministry of Training, Colleges and Universities
Service Delivery Branch
17th Floor, Mowat Block
900 Bay Street
Toronto, ON M7A 1L2
(416) 326-5605

ROLES & RESPONSIBILITIES OF APPRENTICE, SPONSOR/EMPLOYER AND SUPERVISOR/TRAINER

Apprentice “Apprenticeship is Learning On-the-job”

- Practice safe work habits.
- Use your apprenticeship training standard as a journal to keep track of which skills you have achieved.
- Talk over your training plan with your Training Consultant, Employer, Union, or Sponsor.
- Know what tools are required for your trade and how to use them.
- Ask questions and keep asking.
- Talk to your employer about your training needs.
- Demonstrate enthusiasm and good work habits.
- Ensure that you and your supervisor/trainer sign off skill/skill sets upon demonstration of competency.

Sponsor/Employer “Training is an Investment”

- Demonstrate safe work habits.
- Attest to successful achievement by signing the skill/skills sets.
- Provide opportunities and time for the apprentice to learn the trade.
- Offer practical trade training experiences that cover all of the skill sets.
- Foster work ethics that support training while minimizing productivity losses.
- Set out clear expectations, then recognize or reward performance excellence.
- Involve both the apprentice and supervisor/trainer in developing the training plan.
- Use the Training Standard as a monitoring tool and part of regular performance evaluations.
- Select supervisors/trainers with good communication skills and who work well with others.
- Encourage supervisors/trainers to take upgrading courses - (e.g. Train the Trainer, Mentor Coach, etc).
- Complete the Skill Set Completion Form once the apprentice has demonstrated competency in the training.
- Ensure that the apprentice always works under the direction of or has access to a qualified supervisor/trainer.
- Vary the apprentice's exposure to all the skills set out in the training standard.

Supervisor/Trainer

- Demonstrate safe work habits.
- Treat apprentices fairly and with respect.
- Use the Training Standard as a guide to evaluating competence in each skill area. In using the Training Standard, supervisors/trainers will be able to ensure that the apprentice is developing skills detailed for the trade/occupation.
- Review the Training Standard with the apprentice and develop a training plan.
- Respond fully to all questions.
- Be patient. Explain what is to be done then, show how it is done, and then let the apprentice demonstrate the task.
- Provide continuous feedback.
- Sign off individual skills/skill sets once the apprentice demonstrates competence in the skill.

Suggestions for Assessing the Progress of the Apprentice in the Workplace

- Use informal daily observation.
- Provide constructive feedback to build confidence.
- Allow the supervisor/trainer time to teach and demonstrate the skills.
- Take prompt action wherever problems occur.
- Conduct regular performance reviews involving the apprentice, supervisor/trainer and sponsor/employer.
- Use the Training Standard as the reference for establishing the competency of the apprentice.

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

SKILL SET COMPLETION FORM

SKILLS SETS	TITLE	SIGNING AUTHORITY
6270.0	PROTECT SELF AND OTHERS	
6271.0	DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE & COMMUNICATION SKILLS	
6272.0	CREATE AND MAINTAIN DOCUMENTATION	
6273.0	CONFIGURE, SERVICE AND/OR REPLACE MICROCOMPUTER SYSTEMS	
6274.0	INSTALL AND SUPPORT MICROCOMPUTER OPERATING SYSTEMS	
6275.0	INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS	
6276.0	OPERATE A NETWORKING ENVIRONMENT	
6277.0	IMPLEMENT LOGICAL TROUBLESHOOTING TECHNIQUES	
6278.0	IDENTIFY AND SERVICE CABLE AND CONDUITS	
6290.0	DESIGN NETWORK INFRASTRUCTURE ENVIRONMENT	
6291.0	INSTALL AND CONFIGURE A NETWORK ENVIRONMENT	
6292.0	REPAIR A NETWORK ENVIRONMENT	
6293.0	IMPLEMENT DISASTER RECOVERY PROCEDURE	
6294.0	MAINTAIN AND OPTIMIZE A NETWORK ENVIRONMENT	
6295.0	IMPLEMENT NETWORKING SOLUTIONS IN A CLIENT SERVER ENVIRONMENT	

NOTE ON SHADED PERFORMANCE OBJECTIVES AND SKILLS:

- Shaded performance objectives and skill sets are optional. The shaded skills do not have to be demonstrated or signed-off for completion of the on-the-job component of the apprenticeship
- The in-school curriculum learning outcomes will cover all of the skill sets, both shaded and unshaded.
- The Certificate of Qualification examination will test the whole of the trade and may test both shaded and unshaded performance skill sets.

6270.0 PROTECT SELF AND OTHERS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Comply with occupational health and safety procedures by identifying potential workplace health and safety hazards, handling, storing and disposing of hazardous materials, wearing and maintaining personal protective equipment, complying with workplace-related legislation, interpreting and applying service-related information, practicing good housekeeping in the workplace, complying with Environmental Protection Act and Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) guidelines according to Occupational Health & Safety Act, manufacturers' recommendations, specifications and government regulations.

SKILLS

- 6270.01 Identify and take preventative action against potential workplace environmental, health and safety hazards** including adhesives, dust fumes, soldering fumes, sound levels, electrical and mechanical hazards, e.g. damaged electrical cables and/or inadequate ventilation, so that potential for personal injury, damage to equipment and the environment are minimized according to Occupational Health & Safety Act, manufacturers' recommendations, specifications and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

- 6270.02 Handle, store and recycle hazardous workplace materials** including new and used lubricants and fluids, gases, toners, inks, solvents, filters and adhesives using personal protective equipment and specified handling, storage and recycling equipment so that individuals are protected from injury, the environment from contamination and safety procedures are followed according to Occupational Health & Safety Act, manufacturers' recommendations, specifications and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6270.0 PROTECT SELF AND OTHERS – Cont'd

- 6270.03 **Wear and maintain personal protective equipment** including eye, ear, hand, respiratory, body and foot protection ensuring that correct fit and optimum protection is provided to the wearer for the specific task performed according to Occupational Health & Safety Act, manufacturers' recommendations, specifications and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

- 6270.04 **Comply with workplace-related legislation** including Occupational Health and Safety Act and the Environmental Protection Act by identifying the personal and legal liabilities of technicians and employers when performing and/or conducting work estimates and repairing and/or replacing damaged components according to Occupational Health & Safety Act, manufacturers' recommendations, specifications and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

- 6270.05 **Practice good housekeeping in the workplace by applying fire hazard prevention methods** including maintaining a clean and orderly work area, identifying, removing and disposing of potential fire hazards, cleaning up grease, oil and/or fluids, ensuring work area is free of obstructions and safely using, storing and maintaining equipment, tools and shop safety equipment to minimize accident or injury to self and others according to Occupational Health & Safety Act, manufacturers' recommendations, specifications and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6270.0 PROTECT SELF AND OTHERS – Cont'd

6270.06 Comply with Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) Guidelines including reading and interpreting labels and Material Safety Data Sheets (MSDS) and ensuring receipt of training in WHMIS regulations and practices according to the Occupational Health and Safety Act.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6271.0 DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE & COMMUNICATION SKILLS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Demonstrate quality customer service and communication skills including listening, speaking, teamwork, public relations, conflict resolution, logical reasoning, critical thinking and problem solving by professionally interacting with customers, colleagues, supervisors and manufacturers, according to company policies and customer satisfaction.

SKILLS

6271.01 Use active listening techniques to avoid distractions, interrupting only to redirect or focus, carefully clarifying, paraphrasing and summarizing when necessary, visualizing the user's screen based on verbal description of the problem, taking notes to assist in accurate interpretation to establish resolution or enable further diagnosis and/or communication when interacting with customers, colleagues, supervisors, and manufacturers according to company policies and procedures.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6271.02 Use effective speaking techniques by using proper business language in a pleasant, professional tone with appropriate clarity, volume and speed of speech, avoiding use of jargon and creating simple visuals to illustrate equipment or procedures while leading a client or peer through technical procedures using telephones, voice mail recordings and formal presentations when interacting with customers, colleagues, supervisors and manufacturers according to company policies and procedures.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6271.03 Prepare written and typed communications including memos, letters, time sheets and inspection, testing, performance, progress and incident reports in proper business and technical language recording all information accurately using internal and external forms and format when communicating with customers, colleagues, supervisors and manufacturers according to company policies and procedures.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

**6271.0 DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE &
COMMUNICATION SKILLS – Cont'd**

6271.04 Work as part of a team by communicating effectively with others, identifying methods for developing personal networks, cooperating with colleagues as a team member or leader and dealing effectively with workplace stress and conflict resolution according to company policies, procedures and customer satisfaction.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6271.05 Liaise with vendors to acquire hardware and software components by accessing and researching vendor databases to project specifications, identifying key industry contacts, determining costs of materials that comply with project specifications and practising personal and professional ethics specific to the industry according to company policies and procedures, manufacturers' specifications and customer satisfaction.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6271.06 Handle workload completion to meet target deadlines and ensure customer satisfaction by employing methods to prioritize tasks, developing strategies to cope with multi-tasking, scheduling and coordinating response time, determining timelines for problem solving, identifying service-level objectives, escalating problems to appropriate level and person and conducting quality service follow-up according company policies and procedures.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6272.0 CREATE AND MAINTAIN DOCUMENTATION

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Create and maintain accurate documentation by reviewing and documenting issue resolution according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6272.01 Create documentation including customer information, product and installation specifications, workstation environment, and operating system data using internal and external forms and format according to company policy and procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6272.02 Record issue diagnosis and resolution including hardware and software information, user data, peripherals, cabling, and client situation by interacting with client, capturing pre-defined solutions using quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource data base and diagnostic tools according to company policy and procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6272.03 Verify accuracy of issue and document resolution including customer feedback through testing and analysing performance and function using quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource data base, diagnostic and operating system troubleshooting tools according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6272.0 CREATE AND MAINTAIN DOCUMENTATION –Cont'd

6272.04 **Review and document issue resolution and any modifications** including manufacturers' manuals, resource data base, diagnostic tools, operating system and troubleshooting tools by communicating solution to user, identifying trends and updating and record internal and external resources according to company specific standard operating procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6273.0 CONFIGURE, SERVICE AND/OR REPLACE MICROCOMPUTER SYSTEMS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Configure, service and/or replace microcomputer systems by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting, and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, and within manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6273.01 Visually inspect microcomputer systems including peripherals, cabling, documentation, software, processors, memory sub system, graphics and direct access storage devices; checking for worn, loose, defective, damaged and missing components, error indicators, power source, communications, hardware and software configuration, temperature, humidity, ventilation, dust, spillage and other environmental conditions according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6273.02 Set up microcomputer systems and peripherals including peripherals, cabling, documentation and software, processors, memory sub system, graphics and direct access storage devices by assembling and installing components, using service and installation documentation, block/schematic diagrams, software media kit, vendor resources and hand, power and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards and within manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6273.0 **CONFIGURE, SERVICE AND/OR REPLACE MICROCOMPUTER SYSTEMS** – Cont'd

6273.03 **Diagnose and troubleshoot microcomputer systems** including peripherals, cabling, documentation, software, processors, memory sub system, graphics, and direct access storage devices by visually inspecting, testing, analysing performance and function checking for worn, loose, defective, damaged and missing components, error indicators, power source, communications, hardware and software configuration, temperature, humidity, ventilation, dust, spillage and other environmental conditions using sensory indicators, manufacturers' manuals and software, diagnostic utilities, customer applications, hand, power, electrical, electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards and within manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6273.04 **Service and/or configure microcomputer systems** including peripherals, cabling, documentation, software, processors, memory sub system, graphics, and direct access storage devices by exchanging, reconditioning, reconfiguring or servicing using sensory indicators, manufacturers' manuals and software, diagnostic utilities, customer applications, hand, power, electrical, electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

**6273.0 CONFIGURE, SERVICE AND/OR REPLACE MICROCOMPUTER
SYSTEMS – Cont'd**

6273.05 Verify service and/or configuration of microcomputer systems including peripherals, cabling, documentation, software, processors, memory sub system, graphics and direct access storage devices by visually inspecting, testing, analysing performance and function using sensory indicators, manufacturers' manuals and software, diagnostic utilities, customer applications, hand, power, electrical, electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6274.0 INSTALL AND SUPPORT MICROCOMPUTER OPERATING SYSTEMS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Install and support microcomputer operating systems by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards and within manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6274.01 Visually inspect microcomputer operating systems including base operating system and device drivers, installation and/or configuration documentation and software media kits checking for hardware and software specifications, licence agreements, preparation steps and start up sequence according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6274.02 Install microcomputer operating systems including device drivers and required supporting applications by following preparation steps and installation and/or configuration documentation using installation and/or configuration documentation, licence agreements, and software media kits according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6274.0 **INSTALL AND SUPPORT MICROCOMPUTER OPERATING SYSTEMS – Cont'd**

- 6274.03 Diagnose and troubleshoot microcomputer operating systems** including device drivers and software applications by visually inspecting, testing, analysing performance and function checking for error indicators, hardware and software failures, viruses, device conflicts, system lockups, environmental conditions, and performance inhibitors using installation and/or configuration documentation, internal and external resources and diagnostic utilities according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

- 6274.04 Repair microcomputer operating systems** including device drivers and software applications by exchanging, reinstalling or configuring using installation and/or configuration documentation, internal and external resources and diagnostic utilities according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

- 6274.05 Verify the installation and repair of microcomputer operating systems** including device drivers, software applications and vendor supported peripheral devices by visually inspecting, testing, analysing performance and function using installation and/or configuration documentation, internal and external resources and diagnostic utilities according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6275.0 INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Install and use software applications by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6275.01 Visually inspect software applications including word processor, spread sheet, database, web browser, utilities, email, graphic/video applications checking for installation and license agreements according customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6275.02 Install software applications including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, and graphic/video applications by installing and/or configuring using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits and internal and external resources according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6275.03 Diagnose and troubleshoot software applications including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, graphic/video applications by visually inspecting, testing, analysing performance and function checking for error indicators, compatibility, valid licence agreements, viruses, configuration, security devices using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits and internal and external resources according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6275.0 INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS – Cont'd

6275.04 Configure software applications including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, graphic/video applications by adding licenses, modifying permissions and/or configuration, verifying security devices, removing viruses, verifying compatibility, recommending user training, adding or applying service pack or patch level, restoring data, installing or reinstalling software applications using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits and internal and external resources according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6275.05 Verify configuration of software applications including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, graphic/video applications by visually inspecting, testing, analysing performance and function using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits and internal and external resources according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6276.0 OPERATE A NETWORKING ENVIRONMENT

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Operate a networking environment by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards and within manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6276.01 Visually inspect a networking environment including server platform, network, hardware and software components, power source, network interface cards, network attached peripherals and end user data checking for connectivity and environmental conditions according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6276.02 Diagnose and troubleshoot a networking environment including server platform, network hardware and software components, power source, network interface cards, network attached peripherals and end user data by visually inspecting, testing and analysing performance and function checking for power sources, error indicators, connectivity, configuration, compatibility, security, environmental conditions and user information using software utilities, configuration documentation, internal / external resources and sensory indicators according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6276.0 OPERATE A NETWORKING ENVIRONMENT – Cont'd

6276.03 Control a networking environment including server platform, network hardware / software components, power source, network interface cards, network attached peripherals and end user data by inspecting, deploying and migrating using software utilities, configuration documentation, internal / external resources and sensory indicators according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6276.04 Verify the operation of a networking environment including server platform, network hardware and software components, power source, network interface cards, network attached peripherals, and end user data by visually inspecting, testing, analysing performance and function using software utilities, configuration documentation, and internal / external resources according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6277.0 IMPLEMENT LOGICAL TROUBLESHOOTING TECHNIQUES

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Perform logical troubleshooting techniques by diagnosing, troubleshooting, verifying performance and function and reviewing and documenting issue resolution according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6277.01 Obtain preliminary information including customer and product information checking operating system, workstation environment and product installation specifications according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6277.02 Diagnose, troubleshoot, prioritize and plan issue resolution including hardware, software, user, peripherals, cabling, workstation environment and client situation by interacting with client and suggesting pre-defined solutions checking for error indicators, sensory indicators, connectivity and performance inhibitors using diagnostic tools, hardware / software utilities, manufacturers' manuals, internal / external resources according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6277.0 **IMPLEMENT LOGICAL TROUBLESHOOTING TECHNIQUES –**
Cont'd

6277.03 **Implement issue resolution** including hardware, software, peripherals, workstation environment and client situation by communicating, servicing, exchanging, reinstalling, configuring and escalating using quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource data base, diagnostic and operating system troubleshooting tools according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6277.04 **Verify the implementation of issue resolution** by inspecting, testing and analysing performance and function using customer feedback, quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource database, diagnostic and operating system troubleshooting tools according to customer satisfaction and industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6277.05 **Document and report issue resolution** by communicating solution to user, updating and reporting to internal and external resources using company specific standard operating procedures according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6278.0 IDENTIFY AND SERVICE CABLES AND CONDUITS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Identify and test cables and conduits by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6278.01 Visually inspect cables and conduits including labelling, network, serial, parallel, USB / USB2, fire wire, optical fibre, and data cables checking for connectivity, cable type, breaks, fraying, shielding, environmental interference, connector types, length and fastening and mounting devices according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6278.02 Diagnose and troubleshoot cables and conduits including labelling, network, serial, parallel, USB / USB2, fire wire, optical fibre and data cables by visually inspecting, testing and analysing performance and function checking for connectivity, cable type, breaks, fraying, shielding, environmental interference, connector types and fastening and mounting devices using software utilities, environmental measurement tools, documentation and hand, power, electrical, electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6278.0 IDENTIFY AND SERVICE CABLES AND CONDUITS – Cont'd

6278.03 Repair and/or replace cables and conduits including labelling, network, serial, parallel, USB / USB2, fire wire, optical fibre, and data cables by replacing, reconditioning or servicing using software utilities, environmental measurement tools, documentation and hand, power, electrical, electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6278.04 Verify the repair and/or replacement of cables and conduit including labelling, network, serial, parallel, USB / USB2, fire wire, optical fibre and data cables by visually inspecting, testing, analysing performance and function using software utilities, environmental measurement tools, documentation, and hand, power, electrical, electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6290.0 **DESIGN NETWORK INFRASTRUCTURE ENVIRONMENT**

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Restore electrical and electronic components by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6290.01 Visually inspect electrical and electronic components including transistors, resistors, capacitors, diodes, circuit protection devices, jumpers, cables, switches, motors/fans, solenoids, isolators, circuit boards, memory, display/control modules, proximity and auditory alarms, diagnostic lights, sensors, lighting/illumination and fastening and mounting devices checking for moving, worn, loose and missing components, discoloration, contamination, environmental conditions according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6290.02 Diagnose and troubleshoot electrical and electronic components including transistors, resistors, capacitors, diodes, circuit protection devices, jumpers, cables, switches, motors/fans, solenoids, isolators, circuit boards, memory, display/control modules, proximity and auditory alarms, diagnostic lights, sensors, lighting/illumination, and fastening and mounting devices by visually inspecting, testing, analysing performance and function checking for error indicators, power source, load and consumption, shorts, opens, grounds, resistance, voltage, amperage, continuity, connectivity, compatibility, configuration, sensory indicators, environmental conditions, physical limitations using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, diagnostic tools, internal and external resources, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6290.0 DESIGN NETWORK INFRASTRUCTURE ENVIRONMENT
 – Cont'd

6290.03 Restore electrical and electronic components including transistors, resistors, capacitors, diodes, circuit protection devices, jumpers, cables, switches, motors/fans, solenoids, isolators, circuit boards, memory, display/control modules, proximity and auditory alarms, diagnostic lights, sensors, lighting/illumination, and fastening and mounting devices by exchanging, restoring or servicing using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, diagnostic tools, internal and external resources, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6290.04 Verify restoration of electrical and electronic components by visually inspecting, testing, analysing performance and function using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, diagnostic tools, internal and external resources hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6291.0 INSTALL AND CONFIGURE A NETWORK ENVIRONMENT

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Install and configure network environment by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6291.01 Visually inspect the network environment including facility environment, building blueprints, electrical system, system and communication requirements and network traffic checking for error indicators, accessibility, hardware and software requirements, environmental conditions, electrical output and connectivity (wireless, remote, DSL and high speed internet access) according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6291.02 Set up the network environment including cabling, hardware and software, fastening and mounting devices, labelling, security, applications and user information by installing, configuring, deploying and migrating using sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6291.0 **INSTALL AND CONFIGURE A NETWORK ENVIRONMENT –**
Cont'd

6291.03 **Diagnose and troubleshoot the network environment** including physical space, building blueprints, electrical system, system and communication requirements and network traffic by inspecting, analyzing, and validating design and specification requirements checking for error indicators, accessibility, hardware and software requirements, environmental conditions, electrical output, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access) using sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6291.04 **Verify installation and configuration of network environment** by visually inspecting, testing, analysing performance and function using sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6292.0 REPAIR NETWORK ENVIRONMENT

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Repair network environment by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6292.01 Visually inspect the network environment including facility environment, building blueprints, electrical, operating and communication systems checking for error indicators, accessibility, hardware and software requirements, environmental conditions, electrical output and connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access) according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6292.02 Diagnose and troubleshoot the network environment including facility environment, building blueprints, electrical, operating and communication systems, and network traffic by inspecting, analyzing, performance and function checking for error indicators, accessibility, hardware and software requirements, environmental conditions, electrical output, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access) using sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6292.0 REPAIR NETWORK ENVIRONMENT – Cont'd

6292.03 **Repair network environment** including facility environment, building blueprints, electrical, operating and communication systems and network traffic by exchanging, reconfiguring, reconditioning and servicing using sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6292.04 **Verify repair of network environment** by visually inspecting, testing and analysing performance and function using sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6293.0 IMPLEMENT DISASTER RECOVERY PROCEDURE

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Implement disaster recovery procedure for network environment by visually inspecting, analyzing and validating design and specification requirements according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6293.01 Obtain preliminary information identifying customer requirements including existing disaster recovering plan, security, site conditions and power source checking for user issues, environmental conditions, UPS, connectivity and network traffic according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6293.02 Visually inspect installation site including physical space, electrical system, operating and communication systems, network traffic and backup resources checking for emergency components, accessibility, environmental conditions, electrical output, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access), hardware/software compatibility and backup strategy according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6293.0 IMPLEMENT DISASTER RECOVERY PROCEDURE – Cont'd

6293.03 Diagnose and troubleshoot recovery strategy including type of disaster, physical space, electrical, operating and communication systems, network traffic and backup resources by visually inspecting, analysing performance and function checking for emergency components, accessibility, environmental conditions, electrical output, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access), hardware and software compatibility, backup strategy and performance inhibitors using sensory indicators, internal and external resources, diagnostic tools and utilities, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to company policy and procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6293.04 Implement disaster recovery including communications, electrical system backup and hard drive/server backup systems by determining network traffic requirements, shutting down sequence, switching to backup equipment (if applicable), performing the repair and start up sequence, restoring system operation, reinstalling data and switching back to primary equipment using off-site / on-site data backup, documentation, security requirements, manufacturers' manuals, internal and external resources, diagnostic tools and utilities, sensory indicators, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to company policy and procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

6293.0 **IMPLEMENT DISASTER RECOVERY PROCEDURE – Cont'd**

6293.05 **Verify disaster recovery procedure** by visually inspecting, analyzing, and validating procedure using off-site / on-site data backup, documentation, security requirements, manufacturers' manuals, internal and external resources, diagnostic tools and utilities, sensory indicators, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to company policy and procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6294.0 **OPTIMIZE AND MAINTAIN A NETWORKING ENVIRONMENT**

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Optimize and maintain a networking environment by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6294.01 Visually inspect the network environment including network traffic, performance and service logs and diagnostic utilities (bandwidth monitors) checking for error indicators, network traffic congestion, accessibility, hardware and software requirements, environmental conditions, electrical output, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access,) and performance inhibitors according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer
----------------	------------	--------------------

6294.02 Diagnose and troubleshoot the network environment including network traffic, performance and service logs and diagnostic utilities (bandwidth monitors) by inspecting, analyzing, performance and function checking for error indicators, network traffic congestion, accessibility, hardware and software requirements, environmental conditions, electrical output, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access,) and performance inhibitors using preventative maintenance schedule, sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer
----------------	------------	--------------------

6294.0 OPTIMIZE AND MAINTAIN A NETWORKING ENVIRONMENT –
Cont'd

6294.03 Optimize and maintain a network environment including reconditioning, optimizing, exchanging and servicing by cleaning, routing (cabling), replacing, defragging, patching and upgrading using preventative maintenance schedule, sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6294.04 Verify the performance and function of a network environment by visually inspecting, testing and analyzing using preventative maintenance schedule, sensory indicators, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6295.0 IMPLEMENT NETWORKING SOLUTIONS IN A CLIENT SERVER ENVIRONMENT

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Implement networking solutions to allow for network growth by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

SKILLS

6295.01 Visually inspect network environment to allow for network growth including topology charts and network diagrams, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access), operating and communication systems, hardware, protocols, data resources, facility environment, building blueprints, electrical system, network traffic, security rights and permissions checking for network capacity, compatibility, accessibility, documentation, hardware and software requirements according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6295.02 Diagnose and troubleshoot network environment to allow for network growth including topology charts and network diagrams, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access), operating and communication systems, hardware, protocols, data resources, facility environment, building blueprints, electrical system, network traffic and security rights and permissions by visually inspecting, testing and analysing performance and function checking for network capacity, compatibility, accessibility, documentation and hardware and software requirements using, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6295.0 IMPLEMENT NETWORKING SOLUTIONS IN A CLIENT SERVER ENVIRONMENT – Cont'd

6295.03 Implement network environment including topology charts and network diagrams, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access), operating and communication systems, hardware, protocols, data resources, facility environment, building blueprints, electrical system, network traffic and security rights and permissions by installing and configuring authorized solution using, building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations to allow for network growth.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

6295.04 Verify networking solution allowing for network growth including topology charts and network diagrams, connectivity (wireless, remote, DSL, high speed internet access), operating and communication systems, hardware, protocols, data resources, facility environment, building blueprints, electrical system, network traffic and security rights and permissions by visually inspecting, testing, analysing performance and function using building schematic drawings, topology charts and network diagrams, documentation, hardware and software diagnostic utilities, internal and external resources, security requirements, licensing specifications, hand, power, electrical and electronic service tools and equipment according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations, specifications, safety requirements and government regulations.

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

APPRENTICE RECORD

APPRENTICE NAME (Print):

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION

Training Agreement #	
Name	
Address	
Telephone	
E-mail Address	

SUMMARY OF TRAINING

Employment Start Date	
Employment End Date	
Total hours of training & instruction between dates of employment.	

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

APPRENTICE RECORD

APPRENTICE NAME (Print):

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION

Training Agreement #	
Name	
Address	
Telephone	
E-mail Address	

SUMMARY OF TRAINING

Employment Start Date	
Employment End Date	
Total hours of training and instruction between dates of employment	

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

APPRENTICE RECORD

APPRENTICE NAME (Print):

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION

Training Agreement #	
Name	
Address	
Telephone	
E-mail Address	

SUMMARY OF TRAINING

Employment Start Date	
Employment End Date	
Total hours of training & instruction between dates of employment.	

Date Completed

Apprentice

Supervisor/Trainer

INFORMATION TECHNOLOGY NETWORK TECHNICIAN

APPRENTICE COMPLETION FORM

APPRENTICE NAME	
Print	
Signature	
Social Insurance Number	

Skill Sets when completed should be signed by the Supervisor/Trainer and presented with this completion form to your local Apprenticeship Client Services Office. Any supporting documentation should also be attached.

In-school Completed Yes () No () Not applicable ()
(Proof to be Provided)

Hours completed as
Per Contract: Yes () No () Not applicable ()

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION	
Name	
Address	
Telephone	
E-mail Address	
Signature of Signing Authority	

Normes de formation par l'apprentissage

Technicien ou technicienne en technologie de l'information – réseaux



Technicien ou technicienne en technologie de l'information – réseaux

Code de métier : 634C

Date d'impression : mai 2007

Ce document est la propriété de l'apprenti ou de
l'apprentie dont le nom figure à l'intérieur et atteste
officiellement de sa formation.

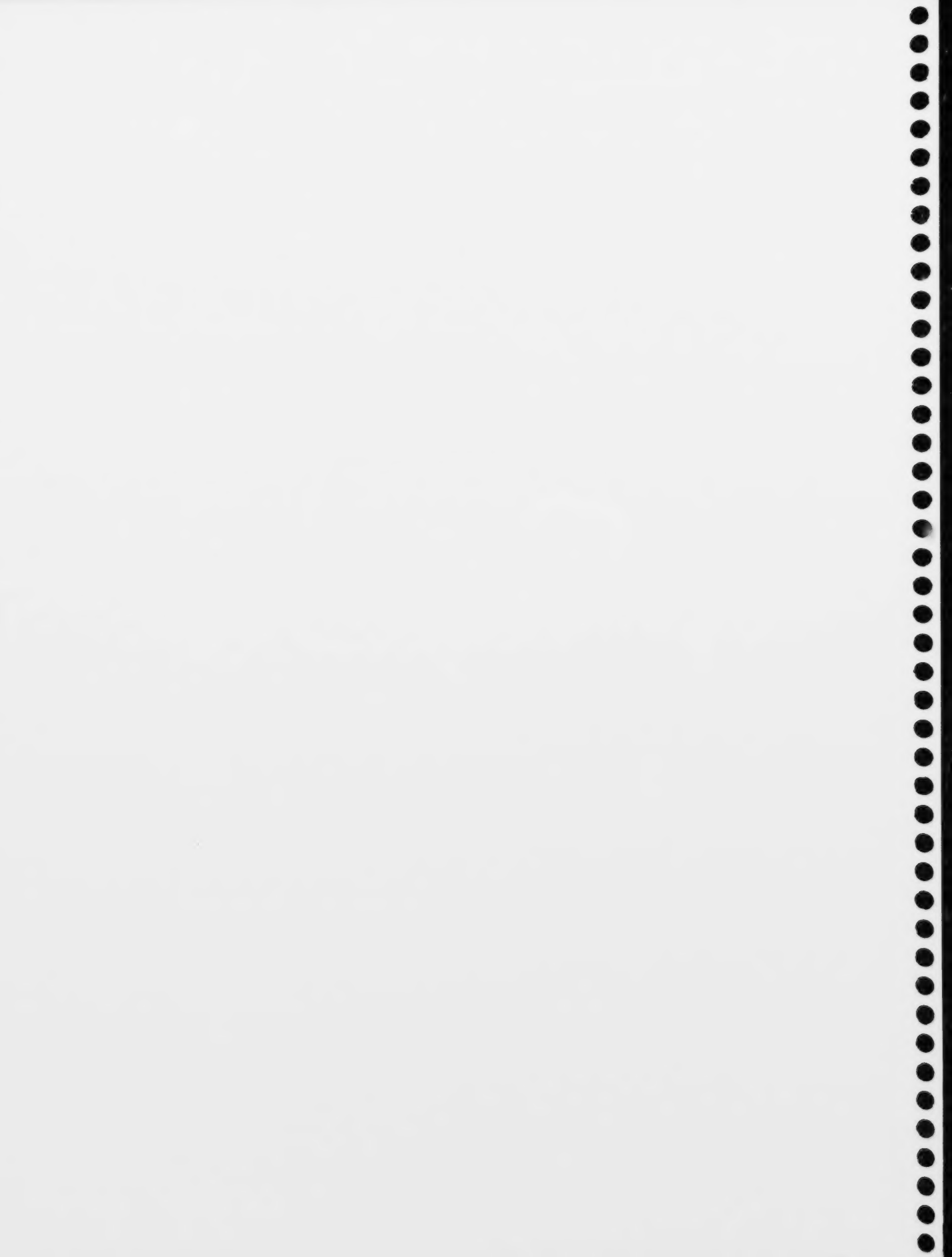


TABLE DES MATIÈRES

Page

Résumé du programme d'apprentissage et directives connexes	3
Profil de l'analyse des compétences	6
Préface	9
Définitions	10
Directives importantes à l'intention des apprentis	13
Directives importantes à l'intention des parrains ou employeurs et des superviseurs ou formateurs	13
Avis et déclaration sur la collecte de renseignements personnels	15
Rôles et responsabilités des apprentis, des parrains ou employeurs et des superviseurs ou formateurs	16
Attestation de compétences	18

ENSEMBLES DE COMPÉTENCES

NUMÉRO	TITRE	
6270.0	Se protéger et protéger les autres.....	20
6271.0	Démontrer de bonnes compétences en service à la clientèle et en communication .	23
6272.0	Créer et tenir à jour de la documentation	26
6273.0	Configurer, réparer ou remplacer des systèmes de micro-ordinateurs	28
6274.0	Installer et soutenir des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs	31
6275.0	Installer et utiliser des applications logicielles	33
6276.0	Exploiter un environnement de réseau	36
6277.0	Appliquer des techniques logiques de dépannage	38
6278.0	Identifier et réparer les câbles et les conduits.....	40
6290.0	Concevoir l'environnement de l'infrastructure de réseau	42
6291.0	Installer et configurer un environnement de réseau.....	45
6292.0	Réparer l'environnement de réseau	47
6293.0	Mettre en œuvre la procédure de reprise après sinistre	49
6294.0	Optimiser un environnement de réseau et en effectuer la maintenance	52
6295.0	Mettre en œuvre des solutions réseaux dans un environnement de serveur client...	55
	Dossier de l'apprenti ou de l'apprentie.....	58

TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - RÉSEAUX

Attestation de fin d'apprentissage61

RÉSUMÉ DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE ET DIRECTIVES CONNEXES

Définition du programme : Le terme technicien ou technicienne en technologie de l'information - réseaux désigne une personne qui :

- installe, configure et maintient des postes de travail clients et des serveurs de réseau reliés par un réseau local;
- applique des connaissances techniques de la communication de données, des normes, des protocoles et des concepts de travail liés à Internet.

Le programme de **technicien ou technicienne en technologie de l'information - réseaux** est un programme d'apprentissage approuvé aux fins de la *Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle (LARP)*.

Directives connexes

- **Durée de la formation en milieu de travail (*des apprentis*)**
Le comité sectoriel a établi qu'un apprenti ou une apprentie doit généralement suivre **4 000** heures de formation en milieu de travail pour acquérir les compétences professionnelles requises. Cette durée peut varier en fonction de circonstances individuelles.
- **Durée de la formation en classe**
Le comité sectoriel a établi qu'un apprenti ou une apprentie doit généralement suivre **720** heures de formation en classe pour terminer le programme d'études associé au programme de formation, sauf dans les cas d'exemption de tout niveau de ce programme d'études.
- **Rapport**
Le comité sectoriel a établi qu'il faut généralement un compagnon ou une compagne d'apprentissage ou bien une personne considérée comme telle par apprenti ou apprentie pour que ce dernier ou cette dernière reçoive une formation en milieu de travail adéquate dans le cadre de ce programme. Ce rapport peut varier en fonction des circonstances individuelles.

Exigences du programme

▪ **Ensembles restreints de compétences**

Ce programme ne comporte aucun ensemble restreint de compétences conformément au Règlement de l'Ontario 565/99, *Restricted Skill Sets*. Une personne n'est donc pas obligée de s'inscrire au programme d'apprentissage ou de posséder une accréditation pour exécuter les tâches prévues au programme.

▪ **Niveau d'instruction requis**

Le comité sectoriel a établi que pour être admis à ce programme, il faut avoir terminé avec succès la 12^e année ou atteint un niveau de scolarité équivalent approuvé par le ministère.

(Voir la politique 102 fondée sur la LARP, portant sur le niveau d'instruction requis.)

▪ **Admissibilité à l'attestation de réussite (*dans le cas des apprentis*)**

Le candidat ou la candidate doit :

- acquérir toutes les compétences obligatoires (zones non ombrées) énoncées dans la norme de formation ou le sommaire de la formation par l'apprentissage; et
- terminer la formation en classe décrite dans la norme de formation en établissement approuvée par le ministère et l'industrie.

(Voir la politique 309 fondée sur la LARP, portant sur la réussite d'un programme d'apprentissage)

▪ **Autres ressources**

On peut obtenir de l'information complète sur les exigences du programme, les lignes directrices et les normes connexes en consultant les ressources suivantes :

- *Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle* (LARP);
- Règlement de l'Ontario 573/99, *General Regulation* (règlement pris en application de la LARP, en anglais seulement);
- Règlement de l'Ontario 566/99, *Exemptions* (règlement pris en application de la LARP, en anglais seulement);
- normes de formation par l'apprentissage ou sommaires de la formation propres au programme;
- manuel du programme et des politiques fondés sur la LARP.

- **Autre accréditation requise**

S. O.

- **Cours préparatoires facultatifs**

L'industrie a établi que certains cours du secondaire peuvent faire augmenter les chances de succès s'ils sont suivis avant l'inscription au programme. Pour obtenir plus de détails, voir le document intitulé *Itinéraires d'apprentissage de métiers*.

TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - RÉSEAUX

PROFIL DE L'ANALYSE DES COMPÉTENCES

Technicien ou technicienne en technologie de l'information – réseaux - 634C

(Tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être acquis et démontrés)

ENSEMBLES DE COMPÉTENCES

COMPÉTENCES

SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES 6270.0	Déterminer les dangers potentiels pour la santé, la sécurité et l'environnement sur le lieu de travail et prendre des mesures de prévention contre ces dangers 6270.01	Manipuler, entreposer et recycler les matières dangereuses utilisées au travail 6270.02	Porter et entretenir l'équipement de protection individuelle 6270.03	Se conformer à la législation régissant le milieu de travail 6270.04	Tenir les lieux de travail en ordre en appliquant des méthodes de prévention des risques d'incendie 6270.05
	Respecter les lignes directrices du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) 6270.06				
DÉMONTRER DE BONNES COMPÉTENCES EN SERVICE À LA CLIENTÈLE ET EN COMMUNICATION 6271.0	Appliquer des techniques d'écoute active 6271.01	Appliquer des techniques oratoires efficaces 6271.02	Préparer des communications écrites, à la main et à l'aide d'un ordinateur 6271.03	Travailler dans le cadre d'une équipe 6271.04	Assurer la liaison avec les fournisseurs pour acquérir les éléments matériels et logiciels 6271.05
	Achever la charge de travail dans les délais et garantir la satisfaction de la clientèle 6271.06				
CRÉER ET TENIR À JOUR DE LA DOCUMENTATION 6272.0	Créer de la documentation 6272.01	Enregistrer les anomalies et leur résolution 6272.02	Vérifier l'exactitude du règlement des problèmes et remplir les documents pertinents 6272.03	Passer en revue et établir par écrit le règlement des problèmes et toutes modifications apportées 6272.04	

TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - RÉSEAUX

CONFIGURER, RÉPARER OU REMPLACER DES SYSTÈMES DE MICRO-ORDINATEURS	Effectuer des examens visuels des systèmes de micro-ordinateurs	Installer les systèmes de micro-ordinateurs et les périphériques	Diagnostiquer et déterminer les anomalies des systèmes de micro-ordinateurs	Réparer et configurer des systèmes de micro-ordinateurs	Vérifier la réparation et la configuration des systèmes de micro-ordinateurs
6273.0	6273.01	6273.02	6273.03	6273.04	6273.05

INSTALLER ET SOUTENIR DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION POUR MICRO-ORDINATEURS	Effectuer des examens visuels des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs	Installer des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs	Diagnostiquer et déterminer les anomalies des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs	Réparer les systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs	Vérifier l'installation et la réparation des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs
6274.0	6274.01	6274.02	6274.03	6274.04	6274.05

INSTALLER ET UTILISER DES APPLICATIONS LOGICIELLES	Effectuer des examens visuels des applications logicielles	Installer des applications logicielles	Diagnostiquer et déterminer les anomalies des applications logicielles	Configurer des applications logicielles	Vérifier la configuration des applications logicielles
6275.0	6275.01	6275.02	6275.03	6275.04	6275.05

EXPLOITER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU	Effectuer des examens visuels d'un environnement de réseau	Diagnostiquer et réparer un environnement de réseau	Contrôler un environnement de réseau	Vérifier le fonctionnement d'un environnement de réseau	
6276.0	6276.01	6276.02	6276.03	6276.04	

APPLIQUER DES TECHNIQUES LOGIQUES DE DÉPANNAGE	Obtenir de l'information préliminaire	Diagnostiquer, déterminer les anomalies, établir l'ordre des priorités et planifier la résolution des problèmes	Exécuter la résolution des problèmes	Vérifier l'exécution de la résolution des problèmes	Établir par écrit la résolution des problèmes et en rendre compte
6277.0	6277.01	6277.02	6277.03	6277.04	6277.05

IDENTIFIER ET RÉPARER LES CÂBLES ET LES CONDUITS	Effectuer des examens visuels des câbles et des conduits	Diagnostiquer les câbles et les conduits et en déterminer les anomalies	Réparer ou remplacer les câbles et les conduits	Vérifier la réparation ou le remplacement des câbles et des conduits	
6278.0	6278.01	6278.02	6278.03	6278.04	

TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - RÉSEAUX

CONCEVOIR L'ENVIRONNEMENT DE L'INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU	Effectuer des examens visuels des composants électriques et électroniques	Diagnostiquer et réparer les composants électriques et électroniques	Restaurer les composants électriques et électroniques	Vérifier la restauration des composants électriques et électroniques	
6290.0	6290.01	6290.02	6290.03	6290.04	

INSTALLER ET CONFIGURER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU	Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau	Mettre en place l'environnement de réseau	Diagnostiquer et réparer l'environnement de réseau	Vérifier l'installation et la configuration de l'environnement de réseau	
6291.0	6291.01	6291.02	6291.03	6291.04	

RÉPARER L'ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU	Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau	Diagnostiquer et déterminer les anomalies de l'environnement de réseau	Réparer l'environnement de réseau	Vérifier la réparation de l'environnement de réseau	
6292.0	6292.01	6292.02	6292.03	6292.04	

METTRE EN ŒUVRE LA PROCÉDURE DE REPRISE APRÈS SINISTRE	Obtenir les renseignements préliminaires établissant les besoins des clients	Effectuer des examens visuels des lieux d'installation	Diagnostiquer et améliorer la stratégie de reprise	Mettre en œuvre la reprise après sinistre	Vérifier la procédure de reprise après sinistre
6293.0	6293.01	6293.02	6293.03	6293.04	6293.05

OPTIMISER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU ET EN EFFECTUER LA MAINTENANCE	Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau	Diagnostiquer et réparer l'environnement de réseau	Optimiser un environnement de réseau et en effectuer la maintenance	Vérifier la performance et le fonctionnement d'un environnement de réseau	
6294.0	6294.01	6294.02	6294.03	6294.04	

METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS RÉSEAUX DANS UN ENVIRONNEMENT DE SERVEUR CLIENT	Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau afin de rendre possible la croissance du réseau	Diagnostiquer et réparer l'environnement de réseau afin de rendre possible la croissance du réseau	Mettre en œuvre l'environnement de réseau	Vérifier les solutions réseaux qui rendent possible la croissance du réseau	
6295.0	6295.01	6295.02	6295.03	6295.04	

PRÉFACE

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) a préparé cette norme de formation en association avec les comités consultatifs sectoriels et en consultation avec des représentants de l'industrie. Ce document doit servir de guide aux apprentis, aux superviseurs ou aux formateurs ainsi qu'aux parrains ou aux employeurs dans le cadre du programme de formation, et il détermine les conditions préalables à l'accréditation.

Ce document de formation est le seul dossier où est consigné le rendement des apprentis en milieu de travail.

Les superviseurs ou les formateurs et les apprentis doivent confirmer l'acquisition successive de chaque compétence en apposant leur signature et en indiquant la date à l'endroit approprié, sauf dans le cas d'une compétence facultative (zone ombrée).

Il appartient aux apprentis ainsi qu'aux parrains ou aux employeurs de prendre soin de ce document. En apposant leur signature au bas d'un énoncé de compétence, les superviseurs ou les formateurs et les apprentis confirment que ces derniers ont démontré avoir acquis cette compétence. Cette norme de formation a été élaborée spécialement pour documenter l'acquisition, par les apprentis, des compétences liées à ce métier.

DÉFINITIONS

Acquisition d'une compétence

Fait, pour une personne, d'arriver à exécuter de façon répétée et sans aide une tâche en milieu de travail conformément à la norme de formation ou au sommaire de la formation.

Attestation de compétences

Liste de tous les ensembles de compétences comportant un espace pour la signature du parrain ou de l'employeur officiel.

Certificat d'apprentissage

Accréditation remise aux personnes ayant démontré qu'elles ont terminé avec succès un programme d'apprentissage en Ontario.

Certificat de qualification professionnelle

Accréditation remise aux personnes ayant obtenu la note de passage à l'examen du certificat de qualification professionnelle pour leur métier.

Comité sectoriel (CS) en vertu de la LARP et comité consultatif provincial (CCP) en vertu de la LQPAGM

En vertu de la LARP et de la LQPAGM, le ministre peut créer un comité provincial relatif à un métier ou à un groupe de métiers qui le conseillera sur l'établissement et le fonctionnement de programmes de formation par l'apprentissage et de qualification professionnelle.

Compagnon ou compagne d'apprentissage ou bien personne considérée comme telle

Personne ayant acquis les connaissances et les compétences relatives à un métier, à une autre profession ou à un corps de métier, ces connaissances étant attestées par les autorités provinciales ou territoriales.

Compétence

Compétence décrite dans la norme de formation (remarque : il s'agit d'une seule compétence et non d'un groupe plus important de compétences, appelé ensemble de compétences, unité de formation ou objectif général de rendement dans la norme de formation et dont fait partie la compétence).

Ensembles de compétences

Groupe de compétences énoncé dans la norme de formation (remarque : peut aussi être appelé unité de formation ou objectif général de rendement).

Facultatif

Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, dans les zones ombrées, dont il n'est pas nécessaire que l'acquisition soit confirmée par des signatures pour que l'apprenti ou l'apprentie puisse terminer le programme.

Formateur ou formatrice

Le formateur ou la formatrice qualifié d'un métier à accréditation obligatoire est un compagnon ou une compagne d'apprentissage possédant un certificat de qualification professionnelle ou, pour un métier à accréditation non obligatoire, une personne considérée comme telle.

LARP

Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle

LQPAGM

Loi sur la qualification professionnelle et l'apprentissage des gens de métier

Norme de formation

Document rédigé sous forme d'énoncés concis qui décrivent chacune des compétences que doit acquérir l'apprenti ou l'apprentie pour exercer le métier. En utilisant ce document, les formateurs peuvent s'assurer que les apprentis acquièrent toutes les compétences requises, qui y sont décrites en détail.

Objectif général de rendement (ensemble de compétences acquises en milieu de travail)

Décrit un ensemble de compétences comprenant tous les objectifs de rendement ayant trait à cet ensemble.

Obligatoire

Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, dans les zones non ombrées, dont l'acquisition doit être confirmée par des signatures pour que l'apprenti ou l'apprentie puisse terminer le programme.

Parrain ou bien employeur ou employeuse

Personne qui a conclu un contrat d'apprentissage enregistré selon lequel elle doit veiller à ce qu'une autre personne reçoive une formation en milieu de travail dans un métier, une autre profession ou un ensemble de compétences, dans le cadre d'un programme d'apprentissage approuvé par le directeur ou la directrice.

Parrain ou bien employeur ou employeuse officiel

Parrain ou bien employeur ou employeuse signataire de l'entente ou du contrat d'apprentissage en vigueur. Pour pouvoir former des apprentis, le parrain ou bien l'employeur ou l'employeuse doit prouver que le lieu de travail compte des compagnons ou des personnes considérées comme telles et dispose des outils, du matériel, des matériaux et des procédés que le comité consultatif provincial (CCP) ou le comité sectoriel (CS) a désignés comme étant essentiels au métier en question.

Profil de l'analyse des compétences

Document qui énonce les exigences de formation d'un métier donné et qui décrit en détail les compétences ou les ensembles de compétences dont l'acquisition doit être démontrée.

Signature

Signature du parrain ou bien de l'employeur ou de l'employeuse officiel, ou encore d'une personne désignée comme son signataire autorisé, attestant qu'un apprenti ou une apprentie a acquis une compétence.

Superviseur ou superviseure

Personne qui surveille l'exécution d'une tâche, les actions ou le travail des autres.

DIRECTIVES IMPORTANTES

À l'intention des apprentis

1. À la fin du contrat d'apprentissage ou lorsque l'apprenti ou l'apprentie cesse d'être au service de l'employeur ou de l'employeuse, toutes les compétences ou tous les ensembles de compétences acquis doivent être attestés par la signature, accompagnée de la date, de l'apprenti ou de l'apprentie et du parrain ou bien de l'employeur ou de l'employeuse.
2. L'apprenti ou l'apprentie est tenu d'informer le Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle, des changements suivants :
 - changement d'adresse du parrain ou bien de l'employeur ou de l'employeuse;
 - changement de nom ou d'adresse de l'apprenti ou de l'apprentie;
 - changement de parrain ou bien d'employeur ou d'employeuse à la suite d'un transfert.
3. Le parrain ou bien l'employeur ou l'employeuse actuel doit remplir et signer l'attestation de compétences et la remettre au Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle, lorsque toutes les clauses du contrat d'apprentissage ou de formation ont été exécutées.
4. L'attestation de fin d'apprentissage et la norme de formation remplie et signée doivent être remises au Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle.

À l'intention des parrains ou employeurs et superviseurs ou formateurs

La norme de formation détermine les compétences requises pour ce métier et le programme de formation correspondant.

Cette norme de formation a été rédigée sous forme d'énoncés concis qui décrivent chacune des compétences que doit acquérir l'apprenti ou l'apprentie pour exercer le métier. Cela signifie que l'apprenti ou l'apprentie doit être capable d'exécuter la tâche visée conformément à la norme requise.

En utilisant la présente norme de formation, les superviseurs ou les formateurs pourront s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie acquiert les compétences nécessaires à son métier.

Les superviseurs ou les formateurs et les apprentis doivent confirmer l'achèvement réussi de chaque compétence en apposant leur signature et en indiquant la date à l'endroit approprié.

Les parrains ou les employeurs qui participent à ce programme de formation sont désignés comme signataires autorisés et sont tenus de confirmer l'acquisition successive de chaque ensemble de compétences en apposant leur signature et en indiquant la date à la fin de chaque ensemble de compétences.

AVIS ET DÉCLARATION SUR LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS

1. Ces renseignements sont recueillis en vertu de la *Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle*.
2. Ces renseignements sont recueillis aux fins de l'administration de ce programme d'apprentissage dans la province de l'Ontario.
3. Pour toute question relative à la collecte et à l'utilisation de ces renseignements, s'adresser au :

Directeur
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
Direction de la prestation des services
Édifice Mowat, 17^e étage
900, rue Bay
Toronto (Ontario) M7A 1L2
416 326-5605

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES APPRENTIS, DES PARRAINS OU EMPLOYEURS ET DES SUPERVISEURS OU FORMATEURS

Apprenti ou apprentie « L'apprentissage est un exercice de formation »

- Faites preuve d'habitudes de travail sécuritaires.
- Utilisez la norme de formation par l'apprentissage comme journal de bord pour faire le suivi des compétences acquises.
- Discutez de votre plan d'apprentissage avec votre conseiller ou conseillère en formation, votre employeur ou employeuse, votre syndicat ou votre parrain.
- Sachez quels outils sont exigés dans votre métier et apprenez à les utiliser.
- Posez des questions et encore des questions.
- Parlez à votre employeur ou employeuse de la formation dont vous estimez avoir besoin.
- Faites preuve d'enthousiasme et de bonnes habitudes de travail.
- Assurez-vous que votre superviseur ou superviseuse ou bien que votre formateur ou formatrice et vous-même apposez vos signatures et indiquez la date en regard des énoncés de compétences ou d'ensembles de compétences dès que vous démontrez en avoir fait l'acquisition.

Parrain ou bien employeur ou employeuse « La formation est un investissement »

- Faites preuve d'habitudes de travail sécuritaires.
- Attestez la réussite en signant les compétences ou les ensembles de compétences.
- Donnez des occasions et du temps à l'apprenti ou à l'apprentie pour lui permettre d'apprendre le métier.
- Proposez des expériences de formation pratiques englobant tous les ensembles de compétences.
- Encouragez une bonne éthique du travail qui appuie la formation tout en minimisant les pertes de productivité.
- Établissez des attentes claires et reconnaissez ou récompensez ensuite l'excellence du rendement.
- Faites participer à la fois l'apprenti ou l'apprentie et le superviseur ou la superviseuse ou bien le formateur ou la formatrice à l'élaboration du plan d'apprentissage.
- Servez-vous de la norme de formation comme d'un outil de suivi dans le cadre des évaluations régulières du rendement.
- Choisissez un superviseur ou une superviseuse ou bien un formateur ou une formatrice qui a de bonnes aptitudes à la communication et qui travaille bien avec les autres.
- Incitez le superviseur ou la superviseuse ou bien le formateur ou la formatrice à suivre des cours de perfectionnement (p. ex., programme de formation des formateurs ou programmes à l'intention des mentors).

- Remplissez l'attestation de compétences une fois que l'apprenti ou l'apprentie a démontré avoir acquis le degré de compétence requis.
- Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie travaille toujours sous la direction d'un superviseur ou d'une superviseure ou bien d'un formateur ou d'une formatrice qualifié, ou qu'il ou elle peut communiquer avec une telle personne.
- Faites en sorte que l'apprenti ou l'apprentie soit exposé à toutes les compétences énoncées dans la norme de formation.

Superviseur ou superviseure ou bien formateur ou formatrice

- Faites preuve d'habitudes de travail sécuritaires.
- Traitez les apprentis équitablement et avec respect.
- Servez-vous de la norme de formation comme d'un guide pour évaluer les compétences dans chacun des domaines. En utilisant la norme de formation, les superviseurs ou les formateurs pourront s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie acquiert les compétences nécessaires à son métier.
- Examinez la norme de formation avec l'apprenti ou l'apprentie et mettez au point un plan de formation.
- Répondez entièrement à toutes les questions.
- Faites preuve de patience. Expliquez ce qui doit être fait, montrez comment il faut le faire et laissez ensuite l'apprenti ou l'apprentie accomplir la tâche.
- Donnez régulièrement de la rétroaction.
- Signez les énoncés de compétences ou d'ensembles de compétences dès que l'apprenti ou l'apprentie a démontré en avoir fait l'acquisition.

Suggestions pour évaluer les progrès de l'apprenti ou de l'apprentie en milieu de travail

- Observez l'apprenti ou l'apprentie tous les jours.
- Donnez une rétroaction constructive pour bâtir la confiance.
- Donnez au superviseur ou à la superviseure ou bien au formateur ou à la formatrice le temps nécessaire pour enseigner et démontrer les compétences.
- Agissez rapidement dès qu'un problème survient.
- Faites régulièrement des évaluations du rendement auxquelles participent l'apprenti ou l'apprentie, le superviseur ou la superviseure ou bien le formateur ou la formatrice, ainsi que le parrain ou bien l'employeur ou l'employeuse.
- Utilisez la norme de formation comme point de référence pour déterminer le niveau de compétence de l'apprenti ou de l'apprentie.

ATTESTATION DE COMPÉTENCES

ENSEMBLES DE COMPÉ- TENCES	TITRE	SIGNATAIRE AUTORISÉ
6270.0	SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES	
6271.0	DÉMONTRER DE BONNES COMPÉTENCES EN SERVICE À LA CLIENTÈLE ET EN COMMUNICATION	
6272.0	CRÉER ET TENIR À JOUR DE LA DOCUMENTATION	
6273.0	CONFIGURER, RÉPARER OU REMPLACER DES SYSTÈMES DE MICRO-	
6274.0	INSTALLER ET SOUTENIR DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION POUR	
6275.0	INSTALLER ET UTILISER DES APPLICATIONS LOGICIELLES	
6276.0	EXPLOITER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU	
6277.0	APPLIQUER DES TECHNIQUES LOGIQUES DE DÉPANNAGE	
6278.0	IDENTIFIER ET RÉPARER LES CÂBLES ET LES CONDUITS	
6290.0	CONCEVOIR L'ENVIRONNEMENT DE L'INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU	
6291.0	INSTALLER ET CONFIGURER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU	
6292.0	RÉPARER L'ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU	
6293.0	METTRE EN ŒUVRE LA PROCÉDURE DE REPRISE APRÈS SINISTRE	
6294.0	OPTIMISER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU ET EN EFFECTUER LA MAINTENANCE	
6295.0	METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS RÉSEAUX DANS UN ENVIRONNEMENT DE SERVEUR CLIENT	

NOTE CONCERNANT LES OBJECTIFS DE RENDEMENT ET LES COMPÉTENCES DÉCRITS DANS LES ZONES OMBRÉES :

- Les objectifs de rendement et les compétences décrits dans les zones ombrées sont facultatifs. Il n'est pas nécessaire que l'acquisition de ces compétences soit démontrée ni que des signatures en attestent l'acquisition pour confirmer la fin du

volet apprentissage en milieu de travail

- Les résultats d'apprentissage de la formation en classe couvrent tous les ensembles de compétences, soit ceux des zones ombrées et ceux des zones non ombrées.
- L'examen du certificat de qualification professionnelle vise tous les aspects du métier et peut donc porter sur les ensembles de compétences énoncés dans les zones ombrées ou non ombrées.

6270.0 SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Se conformer aux consignes de santé et de sécurité au travail en déterminant les dangers potentiels pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail, en manipulant, en entreposant et en éliminant les matières dangereuses, en portant et en entretenant l'équipement de protection individuelle, en se conformant à la législation régissant le milieu de travail, en interprétant l'information relative à l'entretien et en la mettant en pratique, en tenant les lieux de travail en ordre et en se conformant à la *Loi sur la protection de l'environnement* et aux lignes directrices du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations du fabricant, aux spécifications et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6270.01 **Déterminer les dangers potentiels pour la santé, la sécurité et l'environnement sur le lieu de travail et prendre des mesures de prévention contre ces dangers**, y compris les adhésifs, les émanations de poussières, les émanations du brasage, les niveaux de bruit et les dangers mécaniques et électriques (p. ex., les câbles électriques endommagés ou une ventilation insuffisante), afin de réduire au minimum les risques de blessures et de dommages au matériel et à l'environnement, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations des fabricants, aux spécifications et à la réglementation gouvernementale.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6270.02 **Manipuler, entreposer et recycler les matières dangereuses utilisées au travail**, y compris les lubrifiants et les liquides neufs et usagés, les gaz, le toner, les encres, les solvants, les filtres et les adhésifs, en utilisant l'équipement de protection individuelle et le matériel de manutention, d'entreposage et de recyclage indiqué, de façon à éviter les blessures et la contamination de l'environnement et à observer les consignes de sécurité, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations des fabricants, aux spécifications et à la réglementation gouvernementale.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6270.0 SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES (suite)

6270.03 Porter et entretenir l'équipement de protection individuelle, pour la protection des yeux, des oreilles, des mains, des voies respiratoires, du corps, des pieds, etc., en veillant à ce qu'il soit bien ajusté et à ce qu'une protection optimale soit fournie à la personne qui le porte en fonction de la tâche particulière exécutée, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations des fabricants, aux spécifications et à la réglementation gouvernementale.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6270.04 Se conformer à la législation régissant le milieu de travail, y compris la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et la *Loi sur la protection de l'environnement*, en établissant les responsabilités personnelles et légales des techniciens et des employeurs lorsqu'ils préparent des estimations de travail et remplacent ou réparent des pièces endommagées, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations des fabricants, aux spécifications et à la réglementation gouvernementale.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6270.05 Tenir les lieux de travail en ordre en appliquant des méthodes de prévention des risques d'incendie, notamment en gardant les lieux de travail propres et en ordre, en déterminant, en enlevant et en éliminant les risques d'incendie, en nettoyant les déversements de graisse, d'huile ou de liquide, en s'assurant que les lieux de travail sont dégagés, en utilisant et en rangeant l'équipement, les outils et le matériel de sécurité d'atelier et en effectuant leur entretien de manière sécuritaire de façon à minimiser les risques d'accident ou de blessure pour soi-même et les autres, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations des fabricants, aux spécifications et à la réglementation gouvernementale.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6270.0 SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES (suite)

6270.06 Respecter les lignes directrices du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) en lisant et en interprétant les étiquettes et les fiches signalétiques et en s'assurant de recevoir une formation sur les pratiques et les règlements liés au SIMDUT, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6271.0 DÉMONTRER DE BONNES COMPÉTENCES EN SERVICE À LA CLIENTÈLE ET EN COMMUNICATION

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Démontrer de bonnes compétences en service à la clientèle et en communication (écoute, expression orale, travail d'équipe, relations publiques, règlement de différends, raisonnement logique, pensée critique, résolution de problèmes, etc.) en interagissant de manière professionnelle avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques de l'entreprise et aux exigences de la clientèle.

COMPÉTENCES

6271.01 Appliquer des techniques d'écoute active pour éviter les distractions, en interrompant l'interlocuteur seulement pour réorienter ou recentrer, en éclaircissant avec soin, en reformulant et en résumant au besoin, en visualisant l'écran de l'utilisateur selon ses descriptions verbales du problème et en prenant des notes pour faciliter une interprétation correcte afin de choisir le mode de résolution ou d'approfondir la recherche des anomalies et les communications lors des interactions avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6271.02 Appliquer des techniques oratoires efficaces en utilisant les termes opérationnels ou commerciaux appropriés sur un ton agréable et professionnel, avec la clarté, le volume et la vitesse voulus, en évitant l'usage de jargon technique et en illustrant visuellement et simplement l'équipement ou les méthodes pendant que l'on guide un client ou un collègue le long des procédures techniques, au téléphone ou par des messages sur une boîte vocale et des exposés officiels, dans le cadre des interactions avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6271.0 DÉMONTRER DE BONNES COMPÉTENCES EN SERVICE À LA CLIENTÈLE ET EN COMMUNICATION (suite)

6271.03 Préparer des communications écrites, à la main et à l'aide d'un ordinateur (notes de service, lettres, feuilles de temps, rapports d'inspection, d'essai, de rendement, d'étape et d'incident, etc.), dans un langage commercial et technique approprié, en enregistrant toute l'information avec exactitude à l'aide de supports et de formulaires internes et externes dans le cadre des communications avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6271.04 Travailler dans le cadre d'une équipe en communiquant efficacement avec d'autres personnes, en déterminant les méthodes permettant d'établir des réseaux personnels, en coopérant avec des collègues à titre de membre ou de chef d'une équipe et en gérant efficacement le stress au travail et le règlement des conflits, conformément aux politiques et directives de l'entreprise et aux exigences de la clientèle.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6271.05 Assurer la liaison avec les fournisseurs pour acquérir les éléments matériels et logiciels en accédant aux bases de données des fournisseurs et en les interrogeant selon les spécifications du projet, en identifiant les principaux contacts dans l'industrie, en déterminant les coûts des matériaux conformes aux spécifications du projet, en observant les règles d'éthique personnelle et professionnelle particulières à l'industrie, conformément aux politiques et directives de l'entreprise, aux spécifications des fabricants et aux exigences de la clientèle.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6271.0 DÉMONTRER DE BONNES COMPÉTENCES EN SERVICE À LA CLIENTÈLE ET EN COMMUNICATION (suite)

6271.06 **Achever la charge de travail dans les délais et garantir la satisfaction de la clientèle** en appliquant des méthodes pour classer les tâches par ordre de priorité, en mettant au point des stratégies face à la multiplicité des tâches, en établissant des calendriers et en coordonnant les temps de réponse, en établissant les échéances pour la résolution des problèmes, en définissant les objectifs liés aux niveaux de service, en transmettant les problèmes à la personne et au niveau supérieur appropriés et en faisant un suivi du service de qualité, conformément aux politiques et directives de l'entreprise.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6272.0 CRÉER ET TENIR À JOUR DE LA DOCUMENTATION

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Créer et tenir à jour de la documentation exacte en passant en revue et en établissant par écrit le règlement des problèmes, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

- 6272.01** **Créer de la documentation**, en particulier de l'information sur les clients, des spécifications sur les produits et l'installation et des données sur l'environnement des postes de travail et les systèmes d'exploitation à l'aide de supports et de formulaires internes et externes, conformément aux politiques et directives de l'entreprise, aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

- 6272.02** **Enregistrer les anomalies et leur résolution**, notamment l'information sur le matériel et les logiciels, des données d'utilisateur, les périphériques, le câblage et la situation du client, recueillies lors de l'interaction avec le client, en saisissant les solutions préétablies par l'utilisation de normes élevées de service à la clientèle, des manuels des fabricants, des bases de données de ressources et des outils de diagnostic, conformément aux politiques et directives de l'entreprise, aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6272.0 CRÉER ET TENIR À JOUR DE LA DOCUMENTATION (suite)

6272.03 Vérifier l'exactitude du règlement des problèmes et remplir les documents pertinents, avec notamment la rétroaction de la clientèle, en effectuant des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement par l'utilisation de normes élevées de service à la clientèle, des manuels des fabricants, des bases de données de ressources et des outils de diagnostic et de dépannage des systèmes d'exploitation, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6272.04 Passer en revue et établir par écrit le règlement des problèmes et toutes modification apportées, y compris les manuels des fabricants, les bases de données de ressources et les outils de diagnostic et de dépannage des systèmes d'exploitation en communiquant la solution à l'utilisateur, en établissant les tendances et en tenant à jour et en enregistrant les ressources internes et externes, conformément aux procédures normales d'exploitation de l'entreprise, aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6273.0 CONFIGURER, RÉPARER OU REMPLACER DES SYSTÈMES DE MICRO-ORDINATEURS

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Configurer, réparer ou remplacer des systèmes de micro-ordinateurs en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6273.01 Effectuer des examens visuels des systèmes de micro-ordinateurs (périphériques, câblage, documentation, logiciels, processeurs, sous-système mémoire, graphique, unités de stockage à accès direct, etc.) en vérifiant les éléments pour détecter s'ils sont usés, desserrés, défectueux, endommagés ou manquants, les indicateurs d'erreur, la source d'alimentation, les communications, la configuration matérielle et logicielle, la température, l'humidité, la ventilation, la présence de poussière ou de substances répandues et les autres conditions d'ambiance, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6273.02 Installer les systèmes de micro-ordinateurs et les périphériques (périphériques, câblage, documentation, logiciels, processeurs, sous-système mémoire, graphique, unités de stockage à accès direct, etc.) en montant et en installant les éléments à l'aide des documents sur l'entretien et l'installation, des schémas fonctionnels et de principe, des troussees d'information sur les logiciels, des ressources des fournisseurs ainsi que du matériel et des outils d'entretien à main, à moteur et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6273.0 CONFIGURER, RÉPARER OU REMPLACER DES SYSTÈMES DE MICRO-ORDINATEURS (suite)

6273.03 Diagnostiquer et déterminer les anomalies des systèmes de micro-ordinateurs (périphériques, câblage, documentation, logiciels, processeurs, sous-système mémoire, graphique, unités de stockage à accès direct, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier les éléments pour détecter s'ils sont usés, desserrés, défectueux, endommagés ou manquants, les indicateurs d'erreur, la source d'alimentation, les communications, la configuration matérielle et logicielle, la température, l'humidité, la ventilation, la présence de poussière ou de substances répandues et les autres conditions d'ambiance à l'aide d'indicateurs sensoriels, de logiciels et de manuels des fabricants, d'utilitaires de diagnostic, d'applications clients ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6273.04 Réparer et configurer des systèmes de micro-ordinateurs (périphériques, câblage, documentation, logiciels, processeurs, sous-système mémoire, graphique, unités de stockage à accès direct, etc.) en les remplaçant, en les remettant en état, en les reconfigurant ou en les réparant à l'aide d'indicateurs sensoriels, de logiciels et de manuels des fabricants, d'utilitaires de diagnostic, d'applications clients ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6273.0 CONFIGURER, RÉPARER OU REMPLACER DES SYSTÈMES DE MICRO-ORDINATEURS (suite)

6273.05 Vérifier la réparation et la configuration des systèmes de micro-ordinateurs (périphériques, câblage, documentation, logiciels, processeurs, sous-système mémoire, graphique, unités de stockage à accès direct, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide d'indicateurs sensoriels, de logiciels et de manuels des fabricants, d'utilitaires de diagnostic, d'applications clients ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6274.0 INSTALLER ET SOUTENIR DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION POUR MICRO-ORDINATEURS

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Installer et soutenir des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6274.01 Effectuer des examens visuels des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs (système d'exploitation de base et fichiers pilotes, documents sur l'installation ou la configuration, trousse d'information sur les logiciels, etc.) en vérifiant les spécifications du matériel et des logiciels, les licences d'utilisation, les étapes préparatoires et la séquence de démarrage, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6274.02 Installer des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs, y compris les fichiers pilotes et les applications de soutien nécessaires, en suivant les étapes préparatoires et les documents sur l'installation ou la configuration à l'aide des documents sur l'installation ou la configuration, des licences d'utilisation et des trousse d'information sur les logiciels, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6274.0 INSTALLER ET SOUTENIR DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION POUR MICRO-ORDINATEURS (suite)

6274.03 Diagnostiquer et déterminer les anomalies des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs, y compris des fichiers pilotes et des applications logicielles, en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à la recherche d'indicateurs d'erreur, de défaillances du matériel et des logiciels, de virus, de conflits de périphériques, de systèmes figés, des conditions d'ambiance et des inhibiteurs de performance à l'aide de documents sur l'installation ou la configuration, de ressources internes et externes et d'utilitaires de diagnostic, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6274.04 Réparer les systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs, y compris les fichiers pilotes et les applications logicielles, en effectuant le remplacement, la réinstallation ou la configuration à l'aide de documents sur l'installation ou la configuration, de ressources internes et externes et d'utilitaires de diagnostic, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6274.05 Vérifier l'installation et la réparation des systèmes d'exploitation pour micro-ordinateurs, y compris les fichiers pilotes, les applications logicielles et les périphériques soutenus par les fournisseurs, en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide de documents sur l'installation ou la configuration, de ressources internes et externes et d'utilitaires de diagnostic, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6275.0 INSTALLER ET UTILISER DES APPLICATIONS LOGICIELLES

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Installer et utiliser des applications logicielles en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6275.01 Effectuer des examens visuels des applications logicielles (traitement de texte, tableur, base de données, navigateur Web, utilitaires, messagerie, création graphique, vidéo, etc.) en vérifiant l'installation et les licences d'utilisation, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6275.02 Installer des applications logicielles (traitement de texte, tableur, base de données, navigateur Web, utilitaires, messagerie, création graphique, vidéo, etc.) en les installant ou en les configurant à l'aide des documents sur l'installation ou la configuration, des licences d'utilisation, des trousseaux d'information sur les logiciels et des ressources internes et externes, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6275.0 INSTALLER ET UTILISER DES APPLICATIONS LOGICIELLES
(suite)

6275.03 Diagnostiquer et déterminer les anomalies des applications logicielles (traitement de texte, tableur, base de données, navigateur Web, utilitaires, messagerie, création graphique, vidéo, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier ou à détecter les indicateurs d'erreur, la compatibilité, la validité des licences d'utilisation, les virus, la configuration et les dispositifs de sécurité à l'aide des documents sur l'installation ou la configuration, des licences d'utilisation, des trousseaux d'information sur les logiciels et des ressources internes et externes, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6275.04 Configurer des applications logicielles (traitement de texte, tableur, base de données, navigateur Web, utilitaires, messagerie, création graphique, vidéo, etc.) en ajoutant des licences, en modifiant des permissions ou la configuration, en vérifiant les dispositifs de sécurité, en supprimant les virus, en vérifiant la compatibilité, en recommandant de la formation pour les utilisateurs, en ajoutant ou en appliquant des ensembles de modifications provisoires ou des rustines, en restaurant des données, en installant ou en réinstallant des applications logicielles à l'aide des documents sur l'installation ou la configuration, des licences d'utilisation, des trousseaux d'information sur les logiciels et des ressources internes et externes, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6275.0 **INSTALLER ET UTILISER DES APPLICATIONS LOGICIELLES**
(suite)

6275.05 **Vérifier la configuration des applications logicielles** (traitement de texte, tableur, base de données, navigateur Web, utilitaires, messagerie, création graphique, vidéo, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide des documents sur l'installation ou la configuration, des licences d'utilisation, des trousseaux d'information sur les logiciels et des ressources internes et externes, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6276.0 EXPLOITER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU**OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT**

Exploiter un environnement de réseau en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

- 6276.01 Effectuer des examens visuels d'un environnement de réseau** (plate-forme de serveur, éléments matériels et logiciels de réseau, source d'alimentation, adaptateurs de réseau, périphériques branchés au réseau, données d'utilisateur, etc.) en vérifiant la connectivité et les conditions d'ambiance, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date_____
Signature
(apprenti-e)_____
Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

- 6276.02 Diagnostiquer et réparer un environnement de réseau** (plate-forme de serveur, éléments matériels et logiciels de réseau, source d'alimentation, adaptateurs de réseau, périphériques branchés au réseau, données d'utilisateur, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier les sources d'alimentation, les indicateurs d'erreur, la connectivité, la configuration, la compatibilité, la sécurité, les conditions d'ambiance et l'information d'utilisateur à l'aide d'utilitaires logiciels, de documents sur la configuration, de ressources internes ou externes et d'indicateurs sensoriels, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date_____
Signature
(apprenti-e)_____
Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6276.0 EXPLOITER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU (suite)

6276.03 Contrôler un environnement de réseau (plate-forme de serveur, éléments matériels et logiciels de réseau, source d'alimentation, adaptateurs de réseau, périphériques branchés au réseau, données d'utilisateur, etc.) en effectuant des inspections, des mises en service et des migrations à l'aide d'utilitaires logiciels, de documents sur la configuration, de ressources internes ou externes et d'indicateurs sensoriels, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6276.04 Vérifier le fonctionnement d'un environnement de réseau (plate-forme de serveur, éléments matériels et logiciels de réseau, source d'alimentation, adaptateurs de réseau, périphériques branchés au réseau, données d'utilisateur, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide d'utilitaires logiciels, de documents sur la configuration et de ressources internes ou externes, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6277.0

APPLIQUER DES TECHNIQUES LOGIQUES DE DÉPANNAGE

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Appliquer des techniques logiques de dépannage en diagnostiquant, en déterminant les anomalies, en vérifiant la performance et le fonctionnement et en étudiant et en établissant par écrit la résolution des problèmes conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6277.01

Obtenir de l'information préliminaire, en particulier sur le client et le produit, en vérifiant les spécifications relatives au système d'exploitation, à l'environnement des postes de travail et à l'installation des produits conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6277.02

Diagnostiquer, déterminer les anomalies, établir l'ordre des priorités et planifier la résolution des problèmes touchant notamment le matériel, les logiciels, l'utilisateur, les périphériques, le câblage, l'environnement des postes de travail et la situation du client en interagissant avec le client et en suggérant des solutions prédéfinies de manière à vérifier les indicateurs d'erreur, les indicateurs sensoriels, la connectivité et les inhibiteurs de performance au moyen d'outils de diagnostic, d'utilitaires matériels ou logiciels ainsi que de manuels des fabricants et de ressources internes ou externes, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6277.0 APPLIQUER DES TECHNIQUES LOGIQUES DE DÉPANNAGE
(suite)

6277.03 Exécuter la résolution des problèmes touchant notamment le matériel, les logiciels, les périphériques, l'environnement des postes de travail et la situation du client en communiquant, en réparant, en remplaçant, en réinstallant, en configurant et en transmettant les problèmes au niveau supérieur, par l'utilisation de normes élevées de service à la clientèle, des manuels des fabricants, des bases de données de ressources et des outils de diagnostic et de réparation de systèmes d'exploitation, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6277.04 Vérifier l'exécution de la résolution des problèmes en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement par l'utilisation de la rétroaction des clients, de normes élevées de service à la clientèle, des manuels des fabricants, des bases de données de ressources et des outils de diagnostic et de réparation de systèmes d'exploitation, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6277.05 Établir par écrit la résolution des problèmes et en rendre compte en communiquant la solution à l'utilisateur, en faisant une mise à jour aux ressources internes et externes et en leur rendant compte par l'application des procédures normales d'exploitation de l'entreprise, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6278.0 IDENTIFIER ET RÉPARER LES CÂBLES ET LES CONDUITS

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Identifier et mettre à l'essai les câbles et les conduits en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6278.01 Effectuer des examens visuels des câbles et des conduits (étiquetage, câbles de données, réseau, série, parallèle, USB / USB2, FireWire, fibre optique, etc.) en vérifiant la connectivité, le genre de câble, les coupures, l'effilochage, le blindage, les interférences ambiantes, les genres de connecteurs, la longueur et les dispositifs d'attache et de fixation, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6278.02 Diagnostiquer les câbles et les conduits et en déterminer les anomalies (étiquetage, câbles de données, réseau, série, parallèle, USB / USB2, FireWire, fibre optique, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier la connectivité, le genre de câble, les coupures, l'effilochage, le blindage, les interférences ambiantes, les genres de connecteurs et les dispositifs d'attache et de fixation à l'aide d'utilitaires logiciels, d'outils de mesure de l'environnement, de documents ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6278.0 IDENTIFIER ET RÉPARER LES CÂBLES ET LES CONDUITS
(suite)

6278.03 Réparer ou remplacer les câbles et les conduits (étiquetage, câbles de données, réseau, série, parallèle, USB / USB2, FireWire, fibre optique, etc.) en effectuant le remplacement, la remise en état ou la réparation à l'aide d'utilitaires logiciels, d'outils de mesure de l'environnement, de documents ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6278.04 Vérifier la réparation ou le remplacement des câbles et des conduits (étiquetage, câbles de données, réseau, série, parallèle, USB / USB2, FireWire, fibre optique, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide d'utilitaires logiciels, d'outils de mesure de l'environnement, de documents ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6290.0 CONCEVOIR L'ENVIRONNEMENT DE L'INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Restaurer les composants électriques et électroniques en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6290.01 Effectuer des examens visuels des composants électriques et électroniques (transistors, résistances, condensateurs, diodes, dispositifs de protection des circuits, cavaliers, câbles, commutateurs, moteurs et ventilateurs, solénoïdes, sectionneurs, cartes de circuit imprimé, mémoire, modules de contrôle et d'affichage, avertisseurs sonores et de proximité, témoins de diagnostic, capteurs, appareils d'éclairage et d'illumination, dispositifs d'attache et de fixation, etc.) en recherchant des composants mal fixés, usés, desserrés ou manquants, la décoloration, la contamination et les conditions d'ambiance, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6290.0 CONCEVOIR L'ENVIRONNEMENT DE L'INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU (suite)

6290.02 Diagnostiquer et réparer les composants électriques et électroniques (transistors, résistances, condensateurs, diodes, dispositifs de protection des circuits, cavaliers, câbles, commutateurs, moteurs et ventilateurs, solénoïdes, sectionneurs, cartes de circuit imprimé, mémoire, modules de contrôle et d'affichage, avertisseurs sonores et de proximité, témoins de diagnostic, capteurs, appareils d'éclairage et d'illumination, dispositifs d'attache et de fixation, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier les indicateurs d'erreur, la source d'alimentation, la charge et la consommation, les courts-circuits, les coupés, les mises à la masse, la résistance, la tension, l'intensité, la continuité, la connectivité, la compatibilité, la configuration, les indicateurs sensoriels, les conditions d'ambiance et les contraintes matérielles à l'aide d'indicateurs sensoriels, de documents sur les réparations, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6290.03 Restaurer les composants électriques et électroniques (transistors, résistances, condensateurs, diodes, dispositifs de protection des circuits, cavaliers, câbles, commutateurs, moteurs et ventilateurs, solénoïdes, sectionneurs, cartes de circuit imprimé, mémoire, modules de contrôle et d'affichage, avertisseurs sonores et de proximité, témoins de diagnostic, capteurs, appareils d'éclairage et d'illumination, dispositifs d'attache et de fixation, etc.) en effectuant des remplacements, des mises en état ou des réparations à l'aide d'indicateurs sensoriels, de documents sur les réparations, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6290.04

Vérifier la restauration des composants électriques et électroniques en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide d'indicateurs sensoriels, de documents sur les réparations, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6291.0 INSTALLER ET CONFIGURER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Installer et configurer un environnement de réseau en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6291.01 Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau (environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, exigences liés aux systèmes et aux communications, usage du réseau, etc.) en vérifiant les indicateurs d'erreur, l'accessibilité, les exigences matérielles et logicielles, les conditions d'ambiance, la tension de sortie et la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse), conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6291.02 Mettre en place l'environnement de réseau (câblage, matériel et logiciels, dispositifs d'attache et de fixation, étiquetage, sécurité, applications, information de l'utilisateur, etc.) en effectuant l'installation, la configuration, la mise en service et la migration à l'aide d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6291.0 INSTALLER ET CONFIGURER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU (suite)

6291.03 Diagnostiquer et réparer l'environnement de réseau (espace physique, plans des bâtiments, système électrique, exigences liés aux systèmes et aux communications, usage du réseau, etc.) en inspectant, en analysant et en validant les exigences liées à la conception et aux spécifications de manière à vérifier les indicateurs d'erreur, l'accessibilité, les exigences matérielles et logicielles, les conditions d'ambiance, la tension de sortie et la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse) à l'aide d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6291.04 Vérifier l'installation et la configuration de l'environnement de réseau en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6292.0 RÉPARER L'ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU**OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT**

Réparer l'environnement de réseau en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6292.01 Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau (environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, systèmes d'exploitation et de communication, etc.) en vérifiant les indicateurs d'erreur, l'accessibilité, les exigences matérielles et logicielles, les conditions d'ambiance, la tension de sortie et la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse), conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date_____
Signature
(apprenti-e)_____
Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6292.02 Diagnostiquer et déterminer les anomalies de l'environnement de réseau (environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, systèmes d'exploitation et de communication, usage du réseau, etc.) en effectuant des inspections et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier les indicateurs d'erreur, l'accessibilité, les exigences matérielles et logicielles, les conditions d'ambiance, la tension de sortie et la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse) à l'aide d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date_____
Signature
(apprenti-e)_____
Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6292.0 RÉPARER L'ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU (suite)

6292.03 Réparer l'environnement de réseau (environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, systèmes d'exploitation et de communication, usage du réseau, etc.) en effectuant des remplacements, des reconfigurations, des remises en état et des réparations à l'aide d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6292.04 Vérifier la réparation de l'environnement de réseau en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6293.0 METTRE EN ŒUVRE LA PROCÉDURE DE REPRISE APRÈS SINISTRE

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Mettre en œuvre la procédure de reprise après sinistre pour l'environnement de réseau en effectuant des inspections et des analyses et en validant les exigences liées à la conception et aux spécifications, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6293.01 Obtenir les renseignements préliminaires établissant les besoins des clients (plan existant de reprise après sinistre, sécurité, état des lieux, source d'alimentation, etc.) en vérifiant les problèmes touchant les utilisateurs, les conditions d'ambiance, le système d'alimentation sans coupure (UPS), la connectivité et l'usage du réseau, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6293.02 Effectuer des examens visuels des lieux d'installation (espace physique, système électrique, systèmes d'exploitation et de communication, usage du réseau, ressources d'appoint, etc.) en vérifiant les composants d'urgence, l'accessibilité, les conditions d'ambiance, la tension de sortie, la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse), la compatibilité logicielle et matérielle et la stratégie de secours, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6293.0 METTRE EN ŒUVRE LA PROCÉDURE DE REPRISE APRÈS SINISTRE (suite)

6293.03 Diagnostiquer et améliorer la stratégie de reprise (genre de sinistre, espace physique, système électrique, systèmes d'exploitation et de communication, usage du réseau, ressources d'appoint, etc.) en effectuant des examens visuels et en analysant la performance et le fonctionnement de manière à vérifier les composants d'urgence, l'accessibilité, les conditions d'ambiance, la tension de sortie, la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse), la compatibilité logicielle et matérielle, la stratégie de secours et les inhibiteurs de performance à l'aide d'indicateurs sensoriels, de ressources internes et externes, d'utilitaires et d'outils de diagnostic ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux politiques et directives de l'entreprise, aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6293.04 Mettre en œuvre la reprise après sinistre (communications, système électrique d'appoint, systèmes de sauvegarde des données des disques durs et des serveurs, etc.) en déterminant les exigences relatives à l'usage du réseau, en exécutant la séquence d'arrêt, en passant au matériel de secours (le cas échéant), en exécutant la réparation et la séquence de démarrage, en remettant le système en service, en réinstallant les données et en repassant au matériel principal à l'aide de sauvegardes de données sur place et à l'extérieur, de documentation, d'exigences en matière de sécurité, de manuels des fabricants, de ressources internes et externes, d'utilitaires et d'outils de diagnostic, d'indicateurs sensoriels ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux politiques et directives de l'entreprise, aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6293.0 METTRE EN ŒUVRE LA PROCÉDURE DE REPRISE APRÈS SINISTRE (suite)

6293.05 Vérifier la procédure de reprise après sinistre en effectuant des examens visuels et des analyses et en validant la procédure à l'aide de sauvegardes de données sur place et à l'extérieur, de documentation, d'exigences en matière de sécurité, de manuels des fabricants, de ressources internes et externes, d'utilitaires et d'outils de diagnostic, d'indicateurs sensoriels ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux politiques et directives de l'entreprise, aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6294.0 OPTIMISER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU ET EN EFFECTUER LA MAINTENANCE

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Optimiser un environnement de réseau et en effectuer la maintenance en réalisant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6294.01 Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau, y compris l'usage du réseau, les journaux consacrés à la maintenance et à la performance et les utilitaires de diagnostic (contrôles de la largeur de bande), de manière à vérifier les indicateurs d'erreur, l'engorgement du réseau, l'accessibilité, les exigences matérielles et logicielles, les conditions d'ambiance, la tension de sortie, la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse) et les inhibiteurs de performance, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6294.0 OPTIMISER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU ET EN EFFECTUER LA MAINTENANCE (suite)

6294.02 Diagnostiquer et réparer l'environnement de réseau y compris l'usage du réseau, les journaux consacrés à la maintenance et à la performance et les utilitaires de diagnostic (contrôles de la largeur de bande) en réalisant des inspections et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier les indicateurs d'erreur, l'engorgement du réseau, l'accessibilité, les exigences matérielles et logicielles, les conditions d'ambiance, la tension de sortie, la connectivité (accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse) et les inhibiteurs de performance à l'aide du programme d'entretien préventif, d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6294.03 Optimiser un environnement de réseau et en effectuer la maintenance (remise en état, optimisation, remplacement, réparation, etc.) en réalisant le nettoyage, l'acheminement (des câbles), le remplacement, la défragmentation, la correction de programmes et la mise à niveau au moyen du programme d'entretien préventif, d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6294.0 OPTIMISER UN ENVIRONNEMENT DE RÉSEAU ET EN EFFECTUER LA MAINTENANCE (suite)

6294.04 Vérifier la performance et le fonctionnement d'un environnement de réseau en effectuant des inspections visuelles, des essais et des analyses à l'aide du programme d'entretien préventif, d'indicateurs sensoriels, de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-c)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

6295.0 METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS RÉSEAUX DANS UN ENVIRONNEMENT DE SERVEUR CLIENT

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Mettre en œuvre des solutions réseaux afin de rendre possible la croissance du réseau en effectuant des examens visuels, des diagnostics, des réparations et des vérifications de la performance et du fonctionnement conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

COMPÉTENCES

6295.01 Effectuer des examens visuels de l'environnement de réseau afin de rendre possible la croissance du réseau (cartes topologiques et diagrammes de réseau, connectivité – accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse – systèmes d'exploitation et de communication, matériel, protocoles, ressources en données, environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, usage du réseau, permissions et droits en matière de sécurité, etc.) en vérifiant la capacité du réseau, la compatibilité, l'accessibilité, la documentation et les exigences matérielles et logicielles, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6295.0 METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS RÉSEAUX DANS UN ENVIRONNEMENT DE SERVEUR CLIENT (suite)

6295.02 Diagnostiquer et réparer l'environnement de réseau afin de rendre possible la croissance du réseau (cartes topologiques et diagrammes de réseau, connectivité – accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse – systèmes d'exploitation et de communication, matériel, protocoles, ressources en données, environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, usage du réseau, permissions et droits en matière de sécurité, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement de manière à vérifier la capacité du réseau, la compatibilité, l'accessibilité, la documentation et les exigences matérielles et logicielles à l'aide de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6295.03 Mettre en œuvre l'environnement de réseau (cartes topologiques et de diagrammes de réseau, connectivité – accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse – systèmes d'exploitation et de communication, matériel, protocoles, ressources en données, environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, usage du réseau, permissions et droits en matière de sécurité, etc.) en installant et en configurant la solution autorisée à l'aide de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux de manière à rendre possible la croissance du réseau.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

6295.0 METTRE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS RÉSEAUX DANS UN ENVIRONNEMENT DE SERVEUR CLIENT (suite)

6295.04 **Vérifier les solutions réseaux qui rendent possible la croissance du réseau** (cartes topologiques et de diagrammes de réseau, connectivité – accès Internet sans fil, à distance, DSL et à haute vitesse – systèmes d'exploitation et de communication, matériel, protocoles, ressources en données, environnement de l'installation, plans des bâtiments, système électrique, usage du réseau, permissions et droits en matière de sécurité, etc.) en effectuant des examens visuels, des essais et des analyses de la performance et du fonctionnement à l'aide de schémas des bâtiments, de cartes topologiques et de diagrammes de réseau, de documentation, d'utilitaires de diagnostic matériels et logiciels, de ressources internes et externes, d'exigences en matière de sécurité, des prescriptions liées aux licences ainsi que de matériel et d'outils d'entretien à main, à moteur, électriques et électroniques, conformément aux exigences de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations des fabricants, aux spécifications, aux règles de sécurité et aux règlements gouvernementaux.

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

Nom (parrain/employeur-euse)

Signature (parrain/employeur-euse)

DOSSIER DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

NOM DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE (en lettres moulées) :

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU BIEN SUR L'EMPLOYEUR OU L'EMPLOYEUSE	
Contrat de formation n°	
Nom	
Adresse	
Téléphone	
Adresse électronique	

SOMMAIRE DE LA FORMATION	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
N ^{bre} total d'heures de formation et d'instruction durant cette période	

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

DOSSIER DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

NOM DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE (en lettres moulées) :

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU BIEN SUR L'EMPLOYEUR OU L'EMPLOYEUSE

Contrat de formation n°	
Nom	
Adresse	
Téléphone	
Adresse électronique	

SOMMAIRE DE LA FORMATION

Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
N ^{bre} total d'heures de formation et d'instruction durant cette période	

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

DOSSIER DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

NOM DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE (en lettres moulées) :

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU BIEN SUR L'EMPLOYEUR OU L'EMPLOYEUSE

Contrat de formation n°	
Nom	
Adresse	
Téléphone	
Adresse électronique	

SOMMAIRE DE LA FORMATION

Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
N ^{bre} total d'heures de formation et d'instruction durant cette période	

Date

Signature
(apprenti-e)

Signature
(superviseur-e/formateur-trice)

ATTESTATION DE FIN D'APPRENTISSAGE

NOM DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE	
En lettres moulées	
Signature	
Numéro d'assurance sociale	

Une fois l'acquisition des ensembles de compétences terminée, le superviseur ou la superviseure ou bien le formateur ou la formatrice doit apposer sa signature en regard des énoncés de compétence appropriés. La norme de formation et la présente attestation doivent ensuite être remises au Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle. Toute documentation pertinente doit y être jointe.

Instruction en classe terminée : Oui () Non () Sans objet ()
(preuve requise)

Heures de formation selon le Oui () Non () Sans objet ()
contrat

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU BIEN SUR L'EMPLOYEUR OU L'EMPLOYEUSE	
Nom de l'entreprise	
Adresse	
Téléphone	
Adresse électronique	
Signature de la personne signataire autorisée	

